Harper
Collins



الدار العربية للعلوم
Arab Scientific Publishers

برنامج كامل لتصبح محدِّثاً طَلقاً

تكلّم بدون خوف

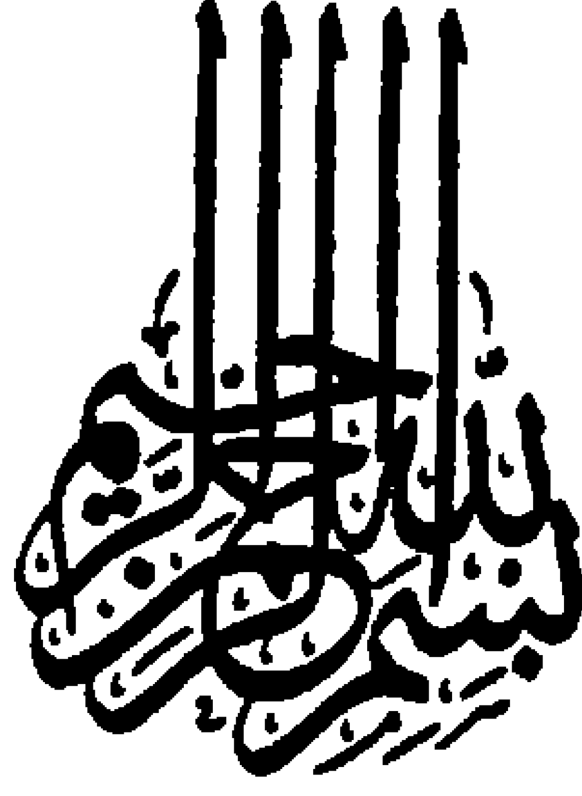
تعرّف إلى أسباب «الرهاب المنبري» الذي يصيبك

حدّد الحواجز التي تمنعك من التعبير عن نفسك

تفوّق في أي مقابلةٍ أو خطابٍ عام بغض النظر عن حجم الجمهور

آيفي نايشتادت

تكلّم
بدون خوف



يضم هذا الكتاب ترجمة الأصل الإنكليزي
SPEAK Without Fear
حقوق الترجمة العربية مرخّص بها قانونياً من الناشر
HarperResource, An Imprint of HarperCollins Publishers
بمقتضى الاتفاق الخطي الموقّع بينه وبين الدار العربية للعلوم

تكلّم

بدون خوف

تأليف

آيفي نايستادت



الدار العربية للعلوم

Arab Scientific Publishers

ISBN 9953-29-819-X

الطبعة الأولى

1425 هـ - 2005 م



الدار العربية للعلوم
Arab Scientific Publishers

عين التينة، شارع ساقية الجنزير، بناية الريم

هاتف: 860138 - 785108 - 785107 (1-961)

فاكس: 786230 (1-961) ص.ب: 5574-13 - بيروت - لبنان

البريد الإلكتروني: asp@asp.com.lb

الموقع على شبكة الإنترنت: http://www.asp.com.lb

الترجمة: مركز التعريب والبرمجة، بيروت - هاتف 811373 (9611)

التنضيد وفرز الألوان: أبجد غرافيكس، بيروت - هاتف 785107 (9611)

الطباعة: مطابع الدار العربية للعلوم، بيروت - هاتف 786233 (9611)

المحتويات

مُقَـــدِّمَـــة

الحياة خشبة مسرح

شيء طريف حدث معي في طريقي إلى الندوة:

كانت الخطابةُ منذ أيام (ديموسثينس) ولا تزال تشكل همّاً وعبئاً كبيـــرين، وما فتيء هذا الهمّ يكبر بالنسبة للكثير من الأميركيين العاملين في هذا المجال. لقد تأكد لي هذا من خلال عملي، ومن خلال قراءة المقالات التي تنشـــر فـــي الصحف والمجلات الكبرى.

فعلى سبيل المثال، نشرت صحيفة نيويورك تايمز:

"يقول المختصون أن رهاب الخطابة أمام جمهور هو أحد أشـــيع أســـباب تغيير المهنة في أميركا". وبحسب نتائج استطلاع حديث للرأي نجد أن 40% من الشعب الأميركي ترعبه فكرة إلقاء كلمة أمام جمهور من المستمعين (الشـــيء الوحيد الذي يرعبهم أكثر هو الأفاعي!..). وتخلص المقالة إلى أن أهمية امتلاك القدرة على الوقوف أمام جمهور تزداد يوماً بعد يوم في زمـــن انتشـــرت فيـــه وسائل الاتصال الإلكترونية، وصارت الشركات ترصد علاوة لمـــن يســـتطيع النهوض بأعباء التواصل الحي.

بكلمات أخرى، فإنه من المتوقع في أيامنا هذه وفي كل المهن ومجـــالات العمل أن يصبح من الضروري للمرء امتلاك أسلوب خطابي واضح ومقنع مثل

أولئك الذين نشاهدهم على التلفاز. وعدم امتلاك هذا الأسلوب سيسيء إلى مصداقية الشخص العامة والمهنية وإلى عمله كذلك.

وأضرب على هذا مثلاً، أحد زبائني يدعى جورج وهو يدير الآن شركة صناعية مقرها في مدينة نيويورك. بدأ جورج عمله كمحاسب، وكان لا يعاني أبداً عندما يتكلم مع بعض الأفراد أو المجموعات الصغيرة من الأصدقاء والزملاء، في الحقيقة إنه شخص نشيط جداً في مواقف كهذه. ولكن بصفته موظف ناجح فعليه الآن أن يتكلم أمام مجموعات أكبر من الناس في اجتماعات أصحاب السندات المالية وما إلى ذلك.. وبسبب خبرته المتواضعة في الكلام أمام المجموعات الكبيرة، فقد وقع في فخ رتابة الخطاب، الأمر الذي منع شخصيته النشيطة والحيوية الحقيقية من الظهور، فانعكس الأمر سلباً على مصداقيته كخطيب مفوّه.

أثناء إحدى فترات الركود الأخيرة في عمل شركته، كان عليه أن يلقي خطاباً هاماً أمام تجمع يضم أكثر من 400 موظف وصاحب سندات مالية. كانت غاية الخطاب رفع الروح المعنوية لديهم والتأكيد للمستثمرين على أن الشركة قادرة على اجتياز الهبوط الحالي في أسعار الأسهم بسلام.

استطعنا – من خلال الطرق التي سأعرضها لكم في هذا الكتاب – أن نحدد مكامن الضعف لديه فيما يتعلق بالكلام أمام الجموع، ثم قمنا بتطبيق بعض التمارين على ذلك، وأجرينا تعديلات محددة ومدروسة على أسلوبه الخطابي، وغيرنا إطار العرض حتى يبدو مقنعاً أكثر.

كانت النتائج مذهلة وفورية. أصبح خطاب جورج أكثر تركّزاً وحميمية، فقد استطاع جورج من خلال الربط بين سنوات خبرته كمحاسب وعمله الحالي وعرض كل ذلك بشكل فكاهي مليء بالنكات، أن يتواصل مع المجموعة ضمن مستوى عالٍ من الحميمية، وبدا الأمر وكأنه يخاطب كل واحد منهم على حدَة. وبتنمية قدرات الخطابة الإيمائية لديه (لغة الجسم، الاتصال البصري، حركات اليدين...) فقد أضفنا دعماً إضافياً بدل أن يتلهى المستمعون عن فحوى كلامه.

في ذلك اليوم أقنعت كلمات جورج المستمعين تماماً كما أراد - لأنه استطاع أن يُظهر شخصيته الحقيقية. بدا جورج يومها وكأنه يدير شركة على جانب كبير من العظمة والنفوذ، بدا شخصاً يحب الآخرون اتباعه والعمل معه.

من خلال عملي مع مئات الأشخاص الذين يعانون من حالة رهاب المسرح بدرجاتها المعتدلة مثل جورج أو مع آخرين تطورت لديهم درجة من التوتر أو الهلع فقد توصلت إلى نتيجة مفادها أن أي إنسان يعاني من رهاب المسرح بكل درجاته يستطيع تحقيق ما حققه جورج سواء أمام جمهور أو في مقابلة وجهاً لوجه.

فمهما كان حجم القلق الذي يعتريك عند التفكير بالظهور أمام جمهور ما، أي جمهور، سواء أكان شخصاً واحداً أو ألف شخص، ومهما كان عدد فرص العمل التي فوتها على نفسك أو خسرتها بسبب هذا القلق فإنك تستطيع مواجهة هذا الرهاب وتحرير نفسك لتتكلم بطلاقة ودون خوف، لتتكلم بكل راحة وثقة وإقناع وفي كل الظروف.

أهمية صدق العزيمة

إن خطتي في التغلب على رهاب المسرح وتطوير نموذج عفوي وصادق في التواصل مع الآخرين بدأت تتشكل منذ بداياتي الأولى التي عملت فيها ممثلة في مسارح نيويورك وفي التلفاز. تقوم هذه الخطة على إماطة اللثام عن العوائق العملية، مثل نقص الخبرة، والعوائق النفسية مثل الخوف من نقد الآخرين، التي تقف في طريقنا والعمل على إزالتها. وهي أمور قلما أشارت إليها الكتب التي عنيت بالخطابة وكسب الأصدقاء والتأثير في الآخرين، رغم كل الأهمية التي تحملها.

يمكن أن نشبه الأمر بالنار العظيمة التي يعلوها الدخان ويلفها من كل جانب. هذا الدخان يقابل التوتر في مسألتنا، والذي لا يعدو كونه مجرد عارض للسبب الحقيقي وراء إخفاقنا، وكذلك الدخان فهو مجرد "عارض" للنار، فالنار

لن تنطفئ إذا قمنا بتوجيه خرطوم المياه نحو الدخان، بل علينا العثور على مصدر النار حتى نستطيع إخمادها. وبدون أخذ هذه الفكرة بعين الاعتبار ستكون كل الوسائل، والملاحظات، والشروحات التي تهدف إلى كشف أسرار المقابلات والاختبارات وإلى تعليم فنّ الخطابة والإلقاء عديمة النفع والفائدة.

كيفية استخدام هذا الكتاب

سيتم من خلال الباب الأول تحديد مستويات المهارة والتوتر لديك. يعطينا هذا التحديد فكرة عن مدى سهولة وسرعة الإصلاح، لأنها تكشف السبب الكامن وراء هذا التوتر، سواء أكان سببه قلة الخبرة والنقص في مهارة معينة، أو كان ذو طبيعة نفسية، أو ربما مزيج من النوعين. وجدت من خلال عملي أن معظم الزبائن ممن تكمن المشكلة لديهم في نقص مهارة معينة يملكون جانباً نفسياً للمشكلة، ورغم ضآلة تأثيره لديهم لكنه يمنع تقدمهم. وعلى أية حال، فسواء أكنت مبتدئاً في علم الكلام والخطابة، أو محترفاً وتملك من الخبرة قدراً ما فأنصحك أن تقرأ الباب الأول بعناية.

وفيه ستقوم بما يلي:

- تحديد كل العوائق المتعلّقة بنقص الخبرة أو العوائق النفسية المنشأ، والتي تحول دون صيرورتك خطيباً مُفوّهاً.
- تعلم تقنيات صممت لكشف كل الحالات النفسية السلبية المعوقة وإزالتها.
- تكوين تصور جديد عما ستؤول إليه شخصيتك ثم تحقيق هذا التصور.

في الباب الثاني، وبعد أن تكون قد حررت نفسك من التوتر الذي كان يعتريها، ستتعلم بعض الوسائل، والمهارات، والتمارين السهلة والتي ستمكنك من تطوير وإتقان أسلوب معين في الكلام يكون طبيعياً ومقنعاً تحت كل الظروف.

هذه الوسائل والمهارات والتمارين ليست هي عينها لكل الأشخاص من

مختلف المستويات، لكنها قابلة للتعديل حسب مستوى الخبرة لديك. وكما الحال في الباب الأول، فمهما كان مستواك في الخطابة، مبتدئاً تماماً، أو لديك بعض الخبرة لكن نفسك لازالت توجس خيفة من هذا الأمر، أو كنت متكلماً محترفاً تعمل على تطوير ذاتك وشحذ خبراتك فإنك ستجد حتماً ما يضاف لرصيدك في هذا الكتاب.

طعم النجاح الرائع

الخطة المتكاملة في البابين الأول والثاني تكشف لنا الفرق بين الحلول الآنية وتلك الدائمة.

هذا الكتاب يعطيك حلاً دائماً يمكنك من القيام بما يلي:

- فهم ماهية رهاب المسرح الذي قد تعاني منه ومن ثم التخلص منه.
- بناء نموذج خاص بك في التخاطب مع الآخرين، تعكس من خلاله حقيقة شخصيتك بكل ثقة وهدوء.
- إقناع الطرف الآخر بأنك تستحق هذه الوظيفة أو تلك الترقية.
- تطوير مهاراتك لرفع مستوى إنتاجك الشخصي والترويج له.
- تحسين وضعك الصحي، وتذوق السعادة من خلال تحقيق ودعم احترامك لذاتك.
- الاستمتاع بمخاطبة الآخرين مجموعات وأفراد بعد أن كنت تتحاشى القيام بذلك.
- إطلاق العنان لأفكارك الإبداعية، والاستمتاع أكثر بالقيام بعملك.
- بزوغ نجمك الذي طال كسوفه ورفع الحجاب عنه.

إنها خطة سهلة الفهم والتطبيق، تعطيك حلاً ناجعاً سيستمر أبداً.

الباب الأول

الحلقة الضائعة

1

مسألة طالما أغفلناها

على حافة السلالم

لو أخبرني أحدهم في شبابي بأنني سأكتسب رزقي في المستقبل من خلال مساعدة الناس على التغلب على الخوف المصاحب للتكلم أمام الجمهور حتى يصبحوا خطباء مقنعين لاتهمته بالجنون، لكن بطريقة ما حصل هذا الأمر بطريقة حتمية.

وكما سترون فحياتي مثال حيّ على ما أحاول قوله. تخيلوا فتاة في العاشرة من عمرها، وطولها لا يتجاوز المائة وعشرين سنتيمتراً، تجر آلة التشيللو الأطول منها إلى غرفة الجلوس في بيتها الريفي المؤلف من طابقين. إنه وقت التمرين، الذي يمرّ كلعق الصبر. فأمها عازفة كمان محترفة، وتعمل جاهدة على تعليم كل أولادها العزف على آلات موسيقية كمثل الكثير من الآباء الذين يريدون الأفضل لأبنائهم. ولكن في حالتنا هذه فإن آلة التشيللو لم تكن منتهى أحلام فتاتنا، بل كانت تشعر أن السعادة تكمن في الغناء، والرقص، والتمثيل. وأثناء خروج الأم من البيت في عصر ذلك اليوم تلقت الفتاة التوجيهات المعتادة: "تمرني وإلا فلن أسمح لك باللعب". ثم ذهبت.

وبمجرد أن سمعت فتاتنا الصغيرة سيارة أمها تغادر المرآب وضعت التشيللو جانباً ونهضت عن الكرسي بسرعة، لتصل إلى الخزانة وتفتح بابها بقوة ثم تخرج منها مكنسة ذات عصا طويلة.

وضعت المكنسة تحت ذراعها، وانطلقت تصعد الدرج المؤدي إلى الطابق الثاني ثم اعتلت حافة السلالم. إنها لوحدها في هذا البيت الهادئ.

بدأت الأوركسترا تعزف في مخيلتها، ثم علت الموسيقى، وبكل رشاقة نزلت على حافة السلالم مع شريكتها المكنسة، وهي تعتمر القبعة. كانت تلك الأوقات التي تمضيها في الغناء أوقاتاً ممتعة.

شاهدت في تلك الليلة وأمها برنامج منوعات في التلفاز. واستطاعت مطربة في هذا البرنامج أن تسحر فتاتنا الصغيرة التي لا تزال أحداث عصر هذا اليوم تنبض في عروقها. وتجعلها تتخيل نفسها مكانها. ثم فجأة نهضت أمها وأقفلت التلفاز، سألتها الطفلة الصغيرة عن السبب فأجابتها أمها: "لأن المطربين يبدون أغبياء وأفواههم مفتوحة. هذا هو السبب".

لم تكن أمي تعلم بأنني سأمتهن التمثيل والغناء. كانت أمي بالنسبة لي نعم المثال الذي يحتذى، وقد تعلمت منها الكثير خلال حياتي. أما كلماتها هذه عن المغنين فقد تركت بشكل أو بآخر تأثيراً في نفسي. هذه الكلمات لم تبرح مخيلتي بل سمحت لها أن تظل هناك وتترك أثرها على عملي ولسنوات.

الغريب في الأمر أنني لم أحلم في طفولتي بإمتهان الغناء، بل كان الأمر مجرد متعة. لكن هذا التعليق العادي في ظاهره والذي أخضعته للتحليل والتأويل صار فكرة تسكنني، ورسالة منع وزجر غاية في الأهمية سأواجه نفسي بها في وقت لاحق في حياتي. سترون أن هذه التأويلات لها لوامس ومجسات كالأخطبوط، فإن لم نفحصها ونفهمها ونحدد معانيها، فإنها ستمتد لتطال جوانب عدة أخرى من حياتنا.

حرية الفراشات

إن أكبر عائقين يقفان في طريق الكلام بجرأة وبلا خوف همـا: التـوتر والزاجرات.

كلنا نعاني تقريباً من قدر ما من التوتر عندما يُطلب منا التكلّم أمام مجموعـة ما، أو عندما نلتقي زبوناً جديداً، أو قبيل وأثناء طلب علاوة. هذا الشكل من التوتر المعتدل الشدة يشبه الفراشات، يحوم قليلاً ثم لا يلبث أن يطير بعيداً. لكـن الشـكل الآخر من التوتر الذي يصنع لنفسه أجنحة حقيقية ليكبر ويصير نوعـاً مـن القلـق يوهن عزيمتنا ويشل حركتنا أطلق عليه: "رهاب المسرح".

كانت هذه حالتي عندما انتقلت إلى مدينة نيويورك في بداية السبعينات لأبدأ العمل كممثلة ومغنية. لقد درست أصول هذه المهنة وتدربت على يـد أفضـل الممثلين وأساتذة الموسيقى في هذا المجال. وجميعهم أكدوا امتلاكـي للموهبـة والصوت الصالح للغناء، وأن مهاراتي تتطور بالتدريج مما سيؤهلني في القريب للعمل معهم.

اختبارات القبول تجربة في منتهى الصعوبة. لكن بالنسبة لي فقد كانت هذه التجربة مريرة بحق لعدم ثقتي بنفسي وخجلي الشديد. في هذا الاختبـار يـتم تقييمك بكل دقة، والمنافسة تكون على أشدها، وفي حال عدم حصـولك علـى الوظيفة، قد لا تعرف لماذا وأين أخفقت. الأمر الذي قد يؤجج حالة القلق فـي داخلك. رفض المتقدمين جزء من الاختبار. ولهذا فإنه من المهم، بالإضافة إلى الموهبة والاجتهاد، أن تكون واثقاً من نفسك ومن العمل الذي تقوم به وأن تمتلك إصراراً يقودك في النهاية إلى النجاح.

كان الصراع في حالتي مستمراً لأحقق هذه المعادلة. وظلت فكرة قديمـة تجول في خاطري وهي تقول: ما دام المغنون يبدون أغبياء وأفواههم مفتوحـة إذن سأبدو غبية وأنا أغني. علّمني هذا أن الأفكار التي يطرحها في الماضـي أشخاص لهم مكانة خاصة لدينا، سواء عن قصد أو عن غير قصد، ربما تترك آثاراً ونتائج لا تزول... وقد يمتد أثرها السلبي إلى حاضرنا وإلى كيفية التعامل

معه. بالإصرار والحظ الجيد، وكلاهما أمر ضروري في عالم الفنّ، استطعت بالتدريج أن أرسو بمهنتي على برّ الأمان وبدأت الأعمال تنهال عليّ من برودواي إلى أدوار صغيرة في الأفلام إلى دعايات تجارية. لكن مشكلة قلقي ظلت دون حل بل ازدادت تعقيداً.

كنت مقتنعة بالحقيقة التي تقول إن اختبارات القبول هي التي طورت عند البشر خاصية التعرّق، لكن الغريب أني لا زلت أتعرّق رغم اجتيازي لها وحصولي على كل فرص العمل هذه.

أتذكر جيداً تلك الليلة التي أديت فيها فقرة غنائية في أحد النوادي الكبرى في مدينة نيويورك ويدعى: (بول روم)، وهي فرصة ستقدمني للآخرين وستظهر ما لديّ، مما سيفتح أمامي مجالات واسعة للعمل.

كانت ليلة الافتتاح. وكنت في غرفة تغيير الملابس التي يفصلها عن المسرح درج طويل، أحضر نفسي للانطلاق وفجأة بدأت أفقد الإحساس في أطرافي كما لو أنها شُلّت.

عندما سمعت النداء، لم أستطع النهوض عن الكرسي.

جلست هناك بلا حراك، أطلب معجزة تساعدني على صعود الدرج.

عندئذ نزل مدير النادي، هاريس غولدمان، الذي كان مدير الشركة التي أنتجت الاستعراض المسرحي الأصلي الذي يحمل اسم "سطر الجوقة" وكان معتاداً على حالات كهذه، رغم أنه لم يفهم السبب وراءها. رأى غولدمان ما كان من حالي، وحاول أن يرفع من معنوياتي أثناء صعودنا الدرج، قال لي حينها إن الاستعراض حدث مهم وأني قد تدربت جيداً وأنه واثق تمام الثقة من قدرتي على سلب ألباب الحاضرين.

كان واثقاً من ذلك... أما أنا فلم أكن.

بدأت الفقرة ثم انتهت وسارت الأمور على أكمل وجه، كان تصفيق الجمهور يومها غاية في الحرارة. والخوف الذي ملأ أعماقي حرمني من تذوق متعة تلك التجربة. لم أدرك حينها مصدر هذا الخوف الذي ظهر فجأة، ولم أكتشف علاقته

بالطريقة التي كنت أقيّم فيها ظهوري على المسرح ومستوى أدائي هناك.

كنت أضطر أحياناً أن أقبل عروض عمل غريبة فرضتها عليّ حالة التوتر التي كنت أعيشها أثناء سعيي في مجال الفنّ. كان أحد عروض العمل هذه عرض تلقيته عن طريق بعض الأصدقاء من الممثلين والإعلاميين، تتلخص مهمتي في تقديم عرض وشرح عن منتجات وخدمات بعض الشركات في المعارض التجارية المختلفة.

لم يكن هذا العمل بالنسبة لي حينها أكثر من وسيلة أستطيع من خلالها دفع الإيجار ومتابعة دروس التمثيل والغناء، والقيام ببعض مقابلات التقييم. كما أنه كان ممتعاً أكثر من العمل في المطاعم.

لكني لاحظت أمراً مهماً في هذا العمل، وهو أنني مهما كان موضوع العرض، وقد كنت أجبر أحياناً على القيام بأشياء فظيعة، كأن ألبس لباساً على شكل هلال، أو أن أتكلم إلى دمية، ما عدت أعاني من رهاب المسرح.

لقد كنت أشعر بشجاعة وجرأة لا حدود لهما، أمام أكثر الجماهير احتشاداً وتحت أصعب الظروف.

ومع مرور الوقت فهمت السبب وراء هذا. فأثناء التمثيل أو الغناء في المسارح أو الملاهي يكون المرء شخصاً آخر يختلف عن حقيقته، هذا هو تعريف التمثيل أما في هذه المهنة فلم أكن أقوم بالتمثيل بالمعنى الفني للكلمة رغم أنني استفدت كثيراً من المهارات التي تعلمتها كممثلة وفنانة. لكني في النهاية كنت أخرج أمام هذا الجمهور وأتكلم إليهم على حقيقتي، إلا في الأحيان التي كنت ألبس فيها لباس الهلال. كنت مفعمة بالحماس والتحدي أثناء أدائي لهذا العمل.

وساعدتني عفويتي على أن أسترخي وأستمتع بتقديم العرض كما كان يستمتع الآخرون. الأمر الذي أكسبني مصداقية وثقة لدى الآخرين.

وسرعان ما طلبت مني الشركات التي كنت أعمل لديها أن أعطي محاضرات في الخطابة لإدارييها وموظفيها.

والمضحك في الأمر أني عندما بدأت أسير باتجاه الاحتراف في هذه المهنة

المجهولة الآفاق عاد رهاب المسرح لينتابني من جديد!

أذكر تماماً المرّة الأولى التي شعرت فيها بالخوف. طلب مني حينها أن ألقي محاضرة أمام جمع من إداريي شركة آي بي أم في فندق أوبريلاند في مدينة ناشفيل في ولاية تينيسي. بدأت أتصبب عرقاً في يوم المحاضرة منذ الصباح.

"ماذا عساي أفعل؟" سألت نفسي والخوف يتسلل إلى أعماقي مفقداً إياي كل ثقة بنفسي. كان عليّ أن أُلقي المحاضرة أمام أكثر من مائة إداري متخصص يبحثون عن خبير محترف في فنّ الخطابة وأصول تعليمها، أما تلك الخبيرة فقد كانت تسبح في العرق آنذاك.

مرة أخرى كان عليّ أن أستعين بمهاراتي كممثلة لتجاوز هذه المحنة، كررت في نفسي هذه الجملة: "يجتمع هؤلاء الأشخاص اليوم هنا ليتعلموا مني شيئاً، لا ليشاهدوني يغمى عليّ!"

قد لا يصل الأمر إلى حدّ أن يغمى عليّ، لكني شعرت حينها حقاً أنني على وشك ذلك.

لم أستطع إنهاء نقاط البحث بالسرعة المطلوبة، أو ربما هذا ما خيل لي، وعندما انتهيت هممت لأغادر بأسرع ما يمكن. لكن مساعدي صعد إلي وقال: "هناك الكثير ممن يريدون مقابلتك والتحدث إليك". استغربت هذا وتساءلت: ألم يروا أدائي السيء في المحاضرة؟

كان الجواب لم تكوني سيئة أبداً.

كان لقد أنقذتني فعلاً مهارات التمثيل التي أمتلكها، وأعلم الآن أنها ستساعدني في عملي هذا على الدوام. لكن هذه التجربة بالذات كانت محنة حقيقية.

حينئذ صممت على اكتشاف السبب الكامن وراء عودة حالة الخوف والتوتر.

التحقيق

بحثت في مكتبات مدينة نيويورك عن كتب تتناول كيفية التغلب على حالة رهاب المسرح في مختلف الظروف فوجدت كتباً تعلم أصول الكلام أمام

الجمهور، وأخرى تعدد شروط الخطيب الناجح، لكني لم أعثر على ضالتي أبداً. لم يتناول أي من الكتب التي قرأت هذه المسألة على الإطلاق، ولم يبحث أي منها في الأسباب الكامنة وراء حالة الخوف هذه وكيفية التغلب عليها.

وبعد أن يئست من البحث في الكتب قررت أن أبحث الأمر من خلال حالتي. فهمت من خبراء في هذا الموضوع قصدتهم أثناء بحثي أن تجارب الطفولة، مثل التعليق الذي قالته أمي، قد تظهر آثارها في مراحل لاحقة وعلمت أيضاً أني كنت أقع في عدة أخطاء عند التعامل مع أنواع جديدة ومختلفة من الكلام أمام الجمهور ذلك أني كنت أقدم نفسي فيها كما لو أنها تجربة في الأداء وإليكم توضح هذا.

أشار أستاذ الإعلام روجر أيلز في كتابه أنت *الرسالة* إلى أن التلفاز قد صعّب من مهمة الخطباء. فصار المستمع يتوقع أن يسترخي في كرسيه منتظراً ما يشاهده في التلفاز من فحول الكلام على طريقتهم السهلة، والقريبة والبارعة يقول أيلز، وأوافقه فيما يقول، إننا عن قصد أو عن غير قصد نقارن أنفسنا بهؤلاء ونحاول تحقيق معايير خطابتهم غافلين عن أن ما يفعلونه هو أداء وتمثيل فحسب، هذا كان أول الأخطاء التي وقعت فيها.

أما الخطأ الثاني فهو أني نسيت إحدى الملاحظات الأولى التي تعلمتها من مدرس التمثيل الممثل والمنتج داريل هيكمان حين قال لي: "لا تقيمي أداءك برد فعل المتلقي". كان يعلمني حينها أصول مقابلات التقييم. وبعد التجربة تأكدت تماماً من صحة كلامه.

فرضت عليّ مهنة التمثيل أن أكون عرضة لطيف واسع من المشاعر والأحاسيس. فلطالما كنت تواقة لأن أتلقى ردّ فعل إيجابي من لجان المقابلات والتقييم. قال لي هيكمان أن عليّ أن أربي نفسي بحيث لا أسمح للردود السلبية أن تؤثر على أدائي وعملي. وهذا أمر شاق للغاية، فهو يعني بالمقابل ألا أتحمس أمام الردود الإيجابية أيضاً.

ينطبق الأمر تماماً على ظروف الكلام أمام الجماهير فقد كنت في أوبريلاند أمام كل أولئك الإداريين من شركة آي بي أم على وشك الوقوع في هذا الخطأ عندما شعرت بحاجة إلى ردّ فعل إيجابي منهم.

أثناء محاولاتي ابتكار أسلوب خاص بي قمت بتجربة كــل مــا أعــرف وطبقت جميع الملاحظات والمهارات التي اكتسبتها من مهنة التمثيل في ســعيّ لقهر رهاب المسرح في كل الظروف التي قد أدعى للتكلم فيها فيكون خطــابي نابعاً من قلب آمن غير خائف.

لم أدرك أن هناك من يعاني من رهاب المسرح حتى بدأت الإشراف على حلقات البحث. فلم يسبق لي أن تكلمت مع أحد من زملائي الممثلين حول هــذه المشكلة، إذ كنت أعتقد أنها علة خلقية وعليّ أن أعيش معها. كنت مخطئة تماماً في هذا.

لقد استطعت أن أتخلص كلياً من رهاب المسرح الذي أقــضّ مضــجعي ردحاً من الزمن من خلال القيام بما يلي:

- التفكير المنطقي والسليم
- التحلي بالشجاعة للبحث عن أسباب خوفي ثم اجتثاثها من الأعماق.
- توظيف الطاقات بشكل مفيد.
- تحليل وتحديد تأثير الضغط على كياني
- وتعلم إنجاز الأشياء على أفضل وجه

جاء كل ذلك بالتعلم والتدريب السليم والمستمر.

بدأت أتبنى هذه الخطوات في برنامجي التدريسي في حلقات البحث إيماناً مني بأنها تصلح للجميع وتحت كل الظروف. وعندما لاحظت زيادة الإقبال على حلقات البحث هذه، ودعت المسرح والتلفاز إلى غير رجعة وبلا ندم وتفرغــت للعمل في ميدان الخطابة ومساعدة الآخرين من العاملين في هذا المجال ليقدموا أفضل ما عندهم. وليتذوقوا طعم النجاح ويعيشون فرحة الإنجاز كما فعلت.

هذا الكتاب الذي بين يديك هو حصيلة عملي في حلقات البحث هذه.

يكمن سرّ الخطابة بلا خوف في تعرية الأسباب التي قادت إلى هذا الخــوف، والتي قد تختلف من شخص إلى آخر، لكنها تشترك في صفاتها العامة، ثم التخلص منها والبدء ببناء أسلوب خاص بك تعتمد عليه في تكوين وإيصال الرسالة.

قراءة الأسباب الكامنة وراء هذا الخوف هي الفرق الحقيقي بـين أن تتحـدى حالة رهاب المسرح هذه وبين أن تبقي أجواء التوتر فعالة في خلدك كما لـو أنهـا جراثيم انتهازية تقبع في جسمك لسنوات، وحالما تسنح لها الظروف المناسبة تشيح عن وجهها البشع، مسببة لك مرضاً حقيقياً. فإذا تركت أسباب هذا القلق مجهولـة، أو تابعت كبتها وتجاهلها فإنك تحرم نفسك من فرصة التخلص منها للأبد.

إيلين، على سبيل المثال، فتاة جميلة متحمسة في الثلاثين من عمرها تعمل في قسم الترويج في إحدى المجلات الكبرى.

كانت تصاب بالذعر كلما كلِّفت بتقديم شرح عن واقع العمل أمـام كبـار الإداريين في شركتها أو أمام الزبائن. وقد بلغ بها الأمر أن أبدت ردود أفعـال مبالغ فيها أحياناً، وغاضبة أحياناً أخرى. لم يخفَ عنها أن هذه المشكلة قد تؤثر على مستقبلها المهني في الشركة في أحسن الأحوال، أما في أسوئها فقد تحولها إلى إنسانة غير مستقرة.

لكن طموحها وتطلعها للمضي قدماً دفعاها للقدوم إلى إحدى ورشات العمل التي أشرف عليها طلباً للعلاج.

وبالفعل فقد لمست من إيلين سلوكاً دفاعياً. فقد كانت تفهم معظم ملاحظاتي على أنها نقد لها. ونادراً ما كانت تبتسم، أما حركاتها فكانت تعكس صورة طفلة صغيرة بعيدة كل البعد عن شخصيتها الحقيقية، كل ذلك كان يخفّض من مستوى أدائها.

في محاولتي لمعرفة السبب الكامن وراء هذا سألتها إن كانت تتذكر أيـة مرحلة في الماضي شعرت فيها بخوف كالذي تشعر به في هذه الأيام. وطلبت منها أن تتذكر كل ما يخطر ببالها حتى لو بدا غير ذي علاقة.

فكرت قليلاً ثم ذكرت أنها كانت تعاني في طفولتها من الفأفأة أثناء الكلام واضطرت آنذاك للخضوع للكثير من العلاجات.

كان من الواضح أنها علاجات ناجحة جداً حيث إنهـا تـتكلم الآن بكـل وضوح، ومخارج الحروف لديها سليمة تماماً. شرحت لنا بعد ذلك كـم كانـت

مرحلة صعبة شعرت خلالها بشيء من الذُلّ.

وعندما سألتها عن سبب شعورها هذا أجابت أنها كانت تضطر كل يوم أن تقف أمام جميع الطلاب لتطلب الإذن من المعلمة للذهاب إلى الغرفة المجاورة لتلقي دروس اللفظ. وكانت تتعرض إلى الكثير من الإهانات من بعض الطلاب في صفها وتسمع تعليقات جارحة في كل مرة.

هذا هو السبب، من هنا بدأت كل المشكلة. لا تزال إيلين تحمل تلك المشاعر بداخلها، تلك المشاعر التي ما برحت تؤثر فيها حتى اليوم. عندما كانت تقدم عرضاً بواقع العمل أمام إدارة الشركة أو أمام الزبائن الجدد، وكذلك عندما تقدم نفسها أمام المشاركين في ورشة العمل، كانت تعود بها ذاكرة مشاعرها إلى لحظات التوتر تلك التي مرّت بها وهي فتاة صغيرة تقف كل يوم أمام كل الطلاب في الصف لتطلب إذناً بالخروج إلى صف تعلم اللفظ، فتغدو مرتبكة متحفزة بعيدة جداً عن طبيعتها.

لاحظ الجميع مدى ارتياح إيلين بعد أن تكلمت عن مشكلتها تلك وبعد أن أدركت تأثيرها على ما تعاني منه اليوم. وخلال لحظات بدت إنسانة أخرى، إنسانة كلها ثقة بنفسها. وبما أنها أدركت الآن السبب الكامن وراء خوفها فبإمكانها الانتقال إلى الخطوة التالية وهي تعلم كيفية التعامل مع هذا السبب.

وقد أنجزت ذلك بكل نجاح. حتى أن مسؤولي شركتها لاحظوا هذا التغيير، لدرجة أني عندما كلمتها مؤخراً قالت لي إنها رُقيت.

أرجو ألا يساء فهمي هنا، فأنا لا أقول إن السبب وراء كل أنواع رهاب المسرح هو مشكلة نفسية مرّ بها أحدنا يوماً ما. كما لا أقول أن القضاء على آثار تلك المشاكل هو كل ما يجب فعله للتخلص من رهاب المسرح. ما أريد قوله فعلاً هو أن تحديد الأسباب الحقيقية التي تمنعنا من التكلّم بطلاقة وبلا خوف هو أحد العلاجات التي طالما أغفله العاملون في هذا المجال رغم أنه غالباً ما يكون علاجاً ناجحاً.

مسألة طالما أغفلناها

من شروط الخطيب الجيد أن يحصل على ثقة مستمعيه، ونيل هذه الثقة يكمن بالبحث وراء الأسباب التي تؤدي لحجب تلك الثقة عنه. وهو أمر قلما تتناوله معظم برامج التدريب على الخطابة. فهي تركّز بشكل أساسي على تقنيات هذا الفنّ - على سبيل المثال: كيفية التحضير وكيفية الإلقاء - أكثر من تركيزها على مسألة شخصية الخطيب نفسه. وغالباً ما تكون النتائج جيدة. لكنها تستمر لفترة قد لا تتجاوز مدة برنامج التدريب.

ستجدون في هذا الكتاب طريقة لفهم وحل هذه المشكلة تتجاوز حدود الوقوف أمام المرآة مخاطباً نفسك.

- ''حسناً، أريد حلاً لهذه المشكلة''، أو
- ''ما الذي يمنعني من أن أكون شخصاً ناجحاً ومميزاً'' أو
- ''لن أسمح لهذا الخوف أن يسيطر عليّ بعد الآن''

بدلاً من هدر الوقت بالوقوف أمام نفسك محاولاً معرفة أسباب خوفك. سيكون هذا الكتاب خير مُعين لك لتكون خطيباً ناجحاً، ومتميزاً مفعماً بالثقة والعفوية التي لا حدود لها. ستلاحظ الفرق خلال مدة وجيزة وستتساءل: "لماذا لم أجرب هذا من قبل؟!".

قال لي الراحل بين غوف، وهو أحد أهم خطباء زماننا وأول رئيس لنقابة الخطباء الوطنية، والذي نال كل الجوائز في ميدان الخطابة، ذات مرّة: "الكلام سهل فنحن نتعلمه بالفطرة".

لنبقِ هذه العبارة في بالنا ولنقلب الصفحة نحث الخطى على طريق غايتنا.

2

ما هو نوع التوتر العصبي لديك؟

هناك أربع مجموعات

اكتشفت أثناء إشرافي على ورشات العمل أن الناس الذين يصيبهم التوتر قبل إلقائهم لخطاب، أو محاضرة، أو قبل إجراء مقابلة عمل، أو القيام بتدريس صف ما، أو حتى عند الوقوف والتكلّم أمام أي جمع من الناس في النادي، أو أي تجمع آخر، وهي مواقف قد تصادف معظمنا، يمكن توزيعهم في مجموعات مستقلة تبعاً لتوقيت شعورهم بالتوتر.

وبمعرفة المجموعة التي تنتمي إليها ستتوضح أكثر الطريقة الأفضل لمقاربة حالتك.

اقرأ خصائص كل مجموعة ثم حدّد بأي منها تجد نفسك. قد تجد نفسك تنتمي إلى أكثر من مجموعة، ذلك أن توقيت وأسباب الشعور بالخوف تتغير بعد أن تبدأ باكتساب الخبرة والثقة بالنفس من خلال ممارسة الخطابة فعلياً. فعلى سبيل المثال، أخبرني بعض الزبائن لديّ أنهم كانوا يصابون بالهلع لمجرد التفكير بإلقاء خطاب أو محاضرة وهم من أطلق عليهم "عاشقي الظل"، وسبب

هذه الحالة قلة الخبرة بشكل أساسي وتدخل فيها أمور أخرى يتم تحديدها بعد المقاربة عن كثب. أخبروني أيضاً أنهم وبعد أن بدأوا يمارسون الخطابة أكثر ويعتمدون الطرق والأساليب التي سنفصلها في هذا الكتاب، وجدوا أنفسهم في مجموعة أخرى. قد يحدث هذا الأمر معكم أيضاً أثناء تعلمكم أصول هذا الفنّ ومضيكم قدماً على طريق صيرورتكم خطباء متميزين.

لنبدأ إذن بتحديد المجموعة التي تنتمي إليها. وتذكر تحديد المجموعة هو مجرد وسيلة لفهم شخصيتك بوضوح أكثر. لا لتقييمها أو الحكم عليها.

المجموعة الأولى: عاشقو الظل

التوقيت: مجرد التفكير بموقف يتكلم فيه أمام جمهور

يحقق عاشقو الظل أعلى مستويات التوتر عندما يُطلب منهم إلقاء كلمة أمام جمهور لأنهم يبذلون أقصى جهدهم للبقاء بعيدين عن الأضواء مهما كان حجم الضرر الذي قد يسببه ذلك لهم شخصياً ومهنياً وأضرب على ذلك مثلاً:

رايان محلل اقتصادي تمت ترقيته مؤخراً ليشغل منصباً إدارياً في دائرته، جاء إلى إحدى ورشات العمل التي أشرف عليها طالباً العون للتخلص من الخوف الذي ينتابه عندما يتكلم أمام الآخرين – فهو لا يحب التكلم أمام الناس ولكن مديره أصر عليه.

تتضمن مهام رايان الآن بصفته مشرف إداري أن يقدم تقارير دورية شخصياً أمام كبار إداريي الشركة. وكلما طلب مديره منه أن يطلعه على مسودة المحاضرة التي سيلقيها تملّص رايان. واحتج بأنه لم ينهها بعد.

هذه حالة كلاسيكية لمجموعة عاشقي الظل نلاحظ فيها مستويات التوتر العالية التي تتصف بها هذه المجموعة.

كان رايان مذعوراً من فكرة الظهور أمام حشد من الناس وإلقاء محاضرة. وقد اعترف بأنه كان على وشك رفض تلك الترقية – رغم أن مؤهلاته الإدارية والاقتصادية تجعله جديراً بالمنصب الجديد – حتى ينعم بالأمان خلف الكواليس.

مبدؤه في ذلك: "إذا لم تجرب فلن تفشل". فلو كان الأمر بيده لما اختار أن يستبدل راحة الظل والاختباء بهلع الظهور والأضواء. لكن مديره ظل يلّح عليه حتى اضطر في النهاية أن يبحث مشكلة خوفه معي.

إن درجة التوتر المسجلة عند عاشقي الظل هي الأعلى على الإطلاق. عادة ما تكون مهارات الكلام أمام الناس عندهم منخفضة جداً، لأنهم أمضوا حياتهم يتجنبون كل موقف قد يدعوهم لاستخدام هذه المهارات. وعملية التحضير والإعداد بالنسبة لهم كابوس لا يطاق لأنهم لا يجيدون الإعداد، ولهذا فإنهم يشغلون أنفسهم بأمور أخرى - غالباً ما تكون تافهة - كحجة تأخير. ومن غير المفاجئ أن نجد أن هذا الصنف من الناس لا ينال ترقية في عمله، بل قد يرفضها إذا حصل عليها، كما كان رايان على وشك أن يفعل. وقد يصل الأمر بهم لترك وظائفهم إذا ما شعروا أنه قد يزج بهم تحت الأضواء يوماً.

يعاني عاشقو الظل من مشكلة في تلقي النقد، فهم يحملونه محمل الملاحظة الشخصية. مثلاً لو قطبت حاجبيك لتبيّن لأحدهم أنه لم يؤدِ ما عليه كما يجب فإنه سيفهم أنك تقول له إنه شخص سيئ.

وبالمقابل نجدهم يغالون في نقد أنفسهم ولا يرون من الأمور إلا النتائج السلبية التي قد تتمخض عنها بدل أن يعدوا لها ويحصدوا منها أطيب الثمار. فتسمع أحدهم يقول: "سأبدو غبياً، سأفشل، سيضحكون عليّ، لا أجيد هذا، لن يمضي هذا الأمر على خير أبداً..." وينهالون على أنفسهم بالنقد والانتقاص. وتتطور لديهم هذه الطريقة المدمّرة في التفكير حتى يصل بهم الأمر للاستسلام أمام كل تحدٍّ يواجههم.

الأشخاص الذين يبلغ عندهم التوتر هذه الدرجات عادة ما يهزمون أمام فكرة إلقاء خطاب أمام مجموعة أو أحياناً أمام شخص واحد. لأنهم أمضوا وقتاً طويلاً يتعايشون مع خوفهم في محاولة لإخفاءه، فصارت سياسة التجنب، مهما أساءت لوظيفتهم وعملهم هي طريقة حياتهم وأسلوب عملهم إلى أن يقول لهم المدير، كما في حالة رايان، أو يقولون لأنفسهم: "طفح الكيل!".

المجموعة الثانية: المتأنقون

التوقيت: عندما يحدد موعد الحدث الخطابي

أطلق عليهم أحياناً "القلقين". يبالغ المتأنقون في تطبيق شعار الكشافة الذي يقول: "كن مستعداً". يتصفون بالأناقة والدقة العالية إلى حدّ الإصابة بالوسواس. لا يرتاحون أبداً. وخاصة في المواقف التي يطلب منهم فيها إلقاء كلمة أو إعطاء محاضرة. وقد يزعج المتأنق الفنيين في صالة الاجتماع حيث سيلقي المحاضرة بملاحظاته المستمرة حول كل كبيرة وصغيرة، وكذلك سيشعر شريكه في السكن.

الشعار الآخر الذي يسيرون عليه: "تقدم بحذر". ومهما كان مستوى خبرتهم، فسيشغلون بالهم بكل تفاصيل الحدث الذي سيتكلمون فيه سواء كان محاضرة أو مقابلة أو ما إلى ذلك، وسيظلون كذلك قبل الحدث وخلاله وأحياناً بعده. يحضرون أنفسهم لكل المشاكل المحتملة لتفاديها، إنها مهمة مستحيلة في أحسن الظروف.

مشكلة المتأنقون أنهم مهما استعدوا سيشعرون أن ما قاموا به لا يكفي، وأن أموراً معينة لا يعرفونها بعد – كان عليهم الاستعداد لها لكنهم لم يفعلوا – ستسير على غير ما يرام. أما أثناء المحاضرة، فبدل أن يشعروا بالثقة والراحة – والتي هي النتائج المنطقية للاستعداد والتحضير – تراهم مرتبكين ومنفعلين. وحتى لو نالت كلمتهم إعجاب الجمهور بعد ذلك أو كانت المحاضرة غنية لا تقدر بثمن فإنهم كمتكلمين لن يجدوا في الأمر أية متعة. وسيمضون وقتاً طويلاً بعد ذلك في تحليل تجربتهم والبحث عما كان يمكنهم فعله بعد. عملت مع ممثلين من هذا النوع، كانوا يستعدون ويتدربون بطريقة تشمل كل التفاصيل دون أن يتركوا في أدائهم مكاناً للعفوية وهي أمر – أي العفوية – يحتاجه الجمهور بشدة ليستمتع حقاً بالعرض. وبالمقابل شاهدت ممثلين يرتقون خشبة المسرح واثقين بما حضروه واستعدوا له، وجاهزين لكل أمر قد يستجد أثناء العرض فيتفاعلون معه ليصير جزءًا من أدائهم فيخرجون بعرض

يسلب الألباب، قد لا يكون عرضاً كاملاً من الناحية الفنية لكنه بلا شك سيكون مميزاً.

يعاني المتأنقون من مشكلة أثناء تلقي النقد، شأنهم في ذلك شأن عاشقي الظل، إذ يفهمون النقد على أنه موجه إليهم شخصياً. لكن غالباً ما يشغلهم تركيزهم المفرط على أمور التحضير والاستعداد وحالة التوتر التي ترافق ذلك عن النظر في الملاحظات والنقد الذي يتلقونه. فهم يقسون على أنفسهم كثيراً، يمضون ساعات طوال في اختيار كلابة الورق الأنسب لأوراقهم أو في اختيار شكل كأس الماء الذي سيشربون منه حتى يكون مناسباً لأيديهم فلا يبقى مجال لاحتمال أن تسقط منه بضع قطرات على ثيابهم أو على الأوراق فيظهرون بمظهر الأغبياء.

وعلى عكس عاشقي الظل فإن المتأنقين لا ينسحبون قبل البداية. لكن مستوى التوتر لديهم يتناسب طرداً مع اقتراب موعد الحدث، ويظل شغلهم الشاغل عدم اقتراف أي أخطاء خلاله، على المنصة، أو أثناء المقابلة فإنهم يقفون بطريقة "آمنة" بحيث يخفون توترهم وانفعالهم أو ربما كانوا يظنون أنهم لو وقفوا وتحركوا بطريقة ملفتة للانتباه فلن يكون هذا في صالحهم.

المجموعة الثالثة: الكظريون

التوقيت: قبل الحدث مباشرة

زوجي ديفيد عازف إيقاع، عمل في أواسط الثمانينات مع حملة لجمع التبرعات لصالح مسارح برودواي. وبينما كان يستعد لصعود المسرح مع فرقة دريم غيرلز لأداء وصلتهم شاهد رجلاً يتكئ على كرسي ويتنفس بصعوبة كما لو كان على وشك التقيؤ أو أن أزمة قلبية قد انتابته.

مشى ديفيد باتجاهه، ثم انتصب الرجل واستدار فعرفه ديفيد فوراً. كان ذلك الرجل جايسون روباردز، وهو الممثل الراحل الذي اشتهر بدوره المميز في

مسرحية يوغل أوينل "رحلة النهار في الليل الطويل"، وهـي مونولـوج كـان سيؤدي جزءًا منها في الحفلة تلك الليلة.

وبعد أن استعاد ثباته ورباطة جأشه نظر السيد روباردز إلى زوجي، لكن زوجي كان مدركاً أن عليه ألا يسأله عما حدث أبداً.

لم يكن ما حدث مع جايسون روباردز تلك الليلة غثياناً ولا أزمة قلبية، بل كان أمراً قد اعتاد عليه ويعرف كيف يتعامل معه، إنه قدر هائل مـن التـوتر العصبي يسببه ضغط اللحظات الأخيرة.

يشير إليه البعض بـ "متلازمة الهجوم أو الهروب" ولا تشير هذه الحالة بالضرورة إلى أن هناك خطأ ما في شخصيتك، بالرغم من أنها تبدو كذلك، إلا أن الأمر يشير إلى أن الأدرينالين قد صب في أوعيتـك ويـتحكم بـك الآن. وعندما تفهم ماهية ما يجري لك وتتعلم كيفية التعامل مع هذا الدفق الهائل من الطاقة فسيكون بإمكانك عندئذ الاستفادة منها بتحويلها إلـى أداء أكثـر قـوة وعنفاً.

شاهدت مرة مقابلة مع بطل الملاكمة للوزن الثقيل جورج فورمـان فـي برنامج شارلي روز. سأله روز إذا كان قد سبق له أن أحس بالتوتر قبـل أيـة مباراة. فجأة، بدا ذلك الرجل الضخم العنيف متردداً ومرتبكاً ثم أجاب: "نعـم، ففي كل مرة أشق طريقي من غرفة الملابس إلى الحلبة ثم أصعد الحلبة أشـعر أن ركبتي ترتجفان!".

يوضح المثالان السابقان درجة التوتر التي قد يشعر بها أي شخص يصنف في مجموعة الكظريين هذه.

عادة يكون الكظريون أناساً خبراء. يعرفون تماماً كيف يتم التحضير الجيد والاستعداد المناسب بنوعيته وبمقداره الذي يتناسب عندهم طرداً مـع اقتـراب موعد الحدث. يعلمون أن دفقة الأدرينالين التي تصيبهم قبيل صعودهم المسرح هي نتيجة تجمع التوتر وتراكمه خلال أيـام، وأسـابيع، وشـهور التحضـير والإعداد، ويدركون تماماً أنه أمر بطبيعتهم يزيده حماسهم المرتفع. وليس خوفاً.

وبما أن الكظريين يتمتعون بمهارات عالية ويعرفون كيفية التحضير الجيد فإنهم لا يخشون النقد أو تلقي الملاحظات. بل على العكس يرحبون بوجهات النظر الموضوعية ويشجعون على النقد، الذي ينظرون إليه على أنه وسيلة لرفع مستوى أدائهم. ويستطيعون التمييز بين النقد الذي يكون صحيحاً، دقيقاً ويهدف إلى المساعدة وتقديم العون وبين النقد لغاية النقد.

على الكظريين أن يتعلموا السيطرة على التوتر الذي يصيبهم على خشبة المسرح من خلال تقنيات يتعلق بعضها مثلاً بتمارين التنفس التي يجب أن يعتادوا عليها أثناء تأدية أدوارهم. وتتعلق درجة وصولهم لجمهورهم بدرجة تحكمهم بهذا التوتر والسيطرة عليه.

أما في حالة عدم السيطرة على دفق الطاقة هذا فإنه سيظهر على شكل عرات (وهي حركات لا إرادية متتالية) وظيفية تشتت انتباه الجمهور عن موضوع الكلمة. على سبيل المثال، شاهدت مرة خطيباً من هذه المجموعة ظل يتحرك على قدميه جيئة وذهاباً طوال المحاضرة التي استمرت خمساً وأربعين دقيقة حتى شعرنا جميعاً نحن الحضور بالدوار.

المجموعة الرابعة: الارتجاليون

التوقيت: أثناء الحدث

عندما أسأل أناساً من هذه المجموعة عن كيفية تحضيرهم واستعدادهم قبل الذهاب إلى مقابلة ما أو قبل إلقاء كلمة أو إعطاء محاضرة، يكون الجواب دائماً: "أنا لا أقوم بالتحضير. أفضل أن أرتجلها في لحظتها حتى يكون الأمر عفوياً أكثر". وهو خطأ شائع عند الارتجاليين، فحتى العفوية تحتاج إلى تحضير من نوع خاص. لذلك يصدر عنهم عندما يتكلمون أمام الجمهور سيل عارم من المشاعر والأفكار وكأن لسان حالهم يقول: "انظروا إلى حجم الفوضى التي أعيش بها!".

وسأضرب على ذلك مثالاً: عملت ذات مرة مع مهندس معماري جاء

ليتعلم بعض المهارات في إلقاء المحاضرات. وبحكم مهنته كانت ملاحظاته البصرية غاية في الدقة. عرف عنه ضمن مجال عمله أنه إنسان مبدع ومحترم، وتسلم مؤخراً إدارة شركة معمارية حديثة العهد. في الماضي كان من الكفاية بمكان أن يترك لرسوماته أن تتكلم بلسانه معبرة عن أفكاره وهو يظن الآن أن هذا الأسلوب عينه سيكون كافياً لكسب ثقة الزبائن حتى في هذه المرحلة الجديدة بعد أن أصبح مديراً للشركة. ولهذا فإنه يعتقد أن أية محاولة منه لبناء وتركيب المحاضرة بشكل مسبق ستؤثر على مستوى إبداعه أمام الزبائن، وستظهره بمظهر المتكلف والمتصنع. أخبرني هذا المهندس بإحدى المشاكل التي يعاني منها، فهو يجد نفسه أحياناً يشعر بتوتر مبهم أثناء المحاضرة.

أثناء إلقائه لمحاضرة تجريبية أمامي لاحظت أول ما لاحظت سلوكه وتصرفاته، فقد كان يتوتر أكثر كلما تقدم في المحاضرة. واختلطت الأوراق بين يديه حتى بدا لا يعرف أين وصل في محاضرته، ولأنه كان يرتجل المحاضرة دون الاعتماد على مخطط عام لها فقد أظهره ذلك أقل عفوية ومتوتراً وغير واثق مما يفعل، فأثر كل هذا على مصداقيته، كما لو أنه يدعي كل تلك الأشياء التي يقولها.

"بما أن روبن ويليامز يستيقظ من النوم ويقوم بكل تلك الأشياء، أستطيع أنا القيام بنفس الشيء". هكذا يفكر الارتجاليون. لكن روبن ويليامز لا يفعل ذلك. فهو يجرب كل ما لديه في المواقف المحتملة المختلفة قبل استعراضها أمام الجمهور، شأنه في ذلك شأن معظم الممثلين الكوميديين المحترفين. وهذا يشكل هيكلاً عاماً للأداء يوفر له فسحة يرتجل فيها بكل ثقة وأمان.

إن عملية الارتجال المباشر تولد حالة من التوتر لا تنفك تكبر وتزداد أثناء الأداء حتى يصل الأمر في بعض الأحيان إلى إيقاظ حالة ذعر كامنة تكون من الشدة بحيث تنقل صاحبها من هذه المجموعة إلى مجموعة عاشقي الظل.

إن أسلوب الارتجال الذي يرتكز على الفكرة العامة أكثر من تركيزه على

التفاصيل وعلى طريقة العرض المنطقية غالباً ما يستنفد صبر الجمهور ولا ينجح بإيصال أكثر من فكرة أو فكرتين.

وفيما يتعلق بموقفهم من النقد، ففي الحالات النادرة التي يتمكنون من إيصال كل أفكارهم إلى الجمهور الذي يتلقها نعم المتلقي تراهم يحلّقون من نشوة الإنجاز عالياً. أما إذا قوبلوا بنقد ما أو ملاحظة معينة فيشعرون بالخيبة والانزعاج وقد يصمون آذانهم أمام أي اقتراح يطرح عليهم.

يملك الارتجاليون عادة نظرة متفائلة جداً بما ستؤول إليه المقابلة أو الكلمة التي ألقوها. وقلما يشعرون بتوتر أو قلق أو حاجة للتحضير والإعداد. يؤمنون بأن لديهم الكثير من الأفكار، وهو أمر قد يكون صحيح، ويريدون مشاركة الآخرين فيها. لكن المشكلة تكمن في أنهم - وبسبب طريقتهم السطحية في تناول الأفكار - غالباً ما يقابلون بالرفض وهو أمر كان من الممكن تفاديه بقليل من الإعداد. عليهم أن يحولّوا تركيزهم عن المظهر والحقيقة، إلى تنظيم وترتيب الأفكار حتى يضمنوا نجاحهم، رغم أن الارتجاليون ينظرون إلى عملية الإعداد والبناء المسبق لما سيقولونه على أنه أمر مضجر وممل.

فالحل الأمثل لهذه المجموعة هو الوصول إلى صيغة من الإعداد تكون وسطاً بين غياب الهيكلية التام، وبين التنظيم والترتيب المبالغ فيه.

وكما ذكرنا في بداية هذا الفصل، فإن تحديد المجموعة التي تنتمي إليها سيكون المؤشر الأول لمدى سهولة أو صعوبة التعامل مع حالتك. فغالباً ما يكون الأمر سهلاً مع الارتجاليين والكظريين، وأكثر تعقيداً في حالتي المتأنقين وعاشقي الظل لأن حالتهم تنطوي على مشكلة نفسية لا بد من البحث عنها وتعريتها، ثم التعامل معها بما يناسب.

لكن هذا لا يشكل قاعدة مطلقة فأحياناً أجد ارتجاليين يعانون - كما يفترض بهم - من قلة الخبرة في كيفية الإعداد والتحضير، ولكن قد يضاف على ذلك مشكلة نفسية ما قد تكون صغيرة لكنها تؤثر سلباً على أدائهم.

لقد تعلمت من خبرتي الطويلة في العمل مع مئات الأشخاص أن اكتساب مهارة ما أو شحذها وتهذيبها قد لا يكون كافياً لوحده أبداً للحصول على النتائج المرجوة.

والآن بعد أن اكتشفت جوانب جديدة من شخصيتك، وحددت تقريباً المجموعة التي تنتمي إليها، سندرس بعض أنواع العوائق التي قد تسبب أو تساهم في بناء حالة التوتر التي تعاني منها، ثم نحدد الطريقة الأمثل للعلاج.

نظرة سريعة في المجموعات الأربعة

عاشقو الظل: يعانون من قدر عالٍ من التوتر عندما يطلب منهم رسمياً التكلّم أمام حشد من الناس أو حين تضعهم الظروف في موقف يتطلب التواصل بشكل فعال مع الآخرين (محاضرة، مقابلة...)، فهم يفعلون شبه المستحيل ليتفادوا هذه المواقف وقد تصل بهم الحال إلى أن يتنازلوا عن ترقية ما أو حتى يرفضوا فرصة عمل لتجنب الخروج أمام الناس.

المتأنقون: يبدأ توترهم عند بدء التحضير للخطاب أو المحاضرة أو مقابلة العمل. حتى لو كان ذلك قبل ثلاثة أسابيع أو حتى ثلاثة أشهر. سيمضون كل الوقت بالقلق ودراسة جميع الاحتمالات.

الكظريون: تنتابهم حالة من التوتر قبيل الحدث إذ تعتريهم دفعة من الطاقة يجب أن يحسنوا التعامل معها تماماً كما يتعامل العداء مع هذا الدفق الذي يشعر به أثناء الإحماء من خلال تمارين وتقنيات تركيز تعينه على خوض غمار السباق بكل ثقة.

الارتجاليون: يتوترون أثناء الحدث لأنهم من النوع الذي يماطل في التحضير والإعداد أو أنهم لا يستعدون أبداً فيواجهون شتى صنوف المشاكل أثناء الحدث والتي كان من الممكن تفاديها بسهولة بتحضير بسيط.

3

المعوقات الظاهرة:
الجانب السهل من المشكلة

يؤثر رهاب المسرح في حياة الملايين في بلادنا - في غرف الاجتماعات، صالات المؤتمرات، لقاءات العمل، في الراديو والتلفاز - مقلصاً قائمة الخيارات الشخصية والمهنية أمام الكثيرين.

من الأمور التي تزكّي حالة رهاب المسرح التي نعاني منها عندما يطلب منا الوقوف أمام مجموعة من الناس أو أمام شخص واحد يمكن أن نعدد الآتي:

1. خرافات تتعلق بالخطابة انتشرت بين الناس وضربت أطنابها في المجتمع حتى صدقناها نحن أيضاً. إن التخلص من هذه العقبة سهل وفوري وذلك بإنكارها وإزالتها من فكرنا.
2. عقبات تتعلق بمستوى المهارة، يتطلب تجاوزها القليل من الوقت والجهد حتى نتعلم مهارات جديدة أو نشحذ مهارات موجودة. والجيد في الأمر هنا أن المشكلة تكون محددة وواضحة المعالم.
3. مثبطات تتعلق بالشخص نفسه، يتطلب التخلّص من هذه المثبطات قدراً

كبيراً من التعاون والالتزام لدراسة الحالة والتعامل معها لأن هـذا النـوع من المثبطات نشأ على تربة مخاوف من الماضي حضـناها فـي نفوسـنا وتعهدناها بالرعاية فصارت معوقات تقف في طريقنـا. لنصـبح خطبـاء حقيقيين لا بد من تجاوز العقبة التي تحول دون تحقيق ذلك والقضاء عليها نهائياً ويكون ذلك بمعرفة ما يكمن وراء خوفنا من الأمور التي عددناها قبل قليل.

نركّز في هذا الفصل على المعوقات الظاهرة، أي الخرافات بالإضافة إلى العقبات المتعلقة بمستوى المهارة وهما الأسهل في التحديد والعلاج.

دعونا نبدأ بتلك الخرافات التي اثبطت عزائم الكثيرين منا.

خرافات سيطرت علينا وأثبطت عزائمنا:

هناك طيف واسع من الخرافات تتعلق بالخطابة سمعناها وصدقناها وكوّنا بناء عليها ما يظنه الكثيرون شروط ومتطلبات الخطيب الجيد. هذه الخرافات لها تأثير سيء جداً، فهي التي تثبط عزائمنا عن المسير قدماً في هذا المجال مـن خلال ترويجها لفكرة أن الخطيب الجيد والمقنع لا بد من تـوفر شـروط فيـه نفتقدها نحن. وبقبولنا هذه الخرافات وتصديقها فإننا نحكم على أنفسـنا مسـبقاً بالفشل والإخفاق.

بالتمعن بهذه الخرافات نستطيع التغلب عليها من خلال معرفة كيف سمحنا لها بالوقوف عقبة في طريقنا. لقد صنفت هذه الخرافـات ضـمن المعوقـات الظاهرة لأن تأثيرها أخف من المعوقات الخفية التي سنبحثها في الفصل القادم. وبما أنها معوقات ضعيفة حتى أنها تكاد لا تظهر، فإنه من السهل جداً القضاء عليها.

فيما يلي أشهر الخرافات الشائعة حول الخطابة والتي صنفتها من خـلال ورشات العمل التي أشرفت عليها، والجلسات الخاصة التي درستها فـي هـذا المجال طوال سنوات عملي فيه. دعونا إذن نفصل الحقيقة عن الوهم.

الخرافة رقم 1

"التوتر علامة من علامات الضعف"

يعتقد الكثير من الناس أنهم إذا شعروا بالتوتر أثناء حديثهم أمام جمع من الناس أو خلال مقابلة ما فإن هذا يشير إلى ضعفهم. ولهذا فإنهم يعانون قبل موعد الحدث بأسابيع من أرق يقضّ مضاجعهم ويدفعهم للتصبب عرقاً كما قد ينتابهم الذعر أحياناً لمجرد التفكير باحتمال اكتشاف الآخرين من موظفين ومساعدين وزبائن أنهم يشعرون بالتوتر وبهذا سيفقدون بعضاً من قيمتهم لدى هؤلاء. وهكذا يضاف إلى توترهم إحساس بالخجل.

في الحقيقة إن معظم من عملت معهم – من ذوي المناصب العالية – يشعرون بشيء من التوتر أثناء إلقاء كلمة أو محاضرة أو إجراء مقابلة. وحتى الممثلين المحترفين ومن يعملون في ميدان الخطابة يشعرون بالتوتر، بل أنهم إذا لم يشعروا به لأصابهم الذعر جراء غيابه.

عندما يوضع أحدنا في موقف سيتم تقييمه من خلاله فإنه سيتوتر لأنه يعلم أن هناك احتمالاً بأن يتم رفضه وعدم قبوله. وهذا ردّ فعل طبيعي. لا يعني بالضرورة أنه ضعيف لا يصلح. لكن المهم بالأمر أن نتعلم كيف نستفيد من طاقة التوتر هذه ونوجهها بالاتجاه الصحيح.

قابلت مؤخراً الممثلة شيتا ريفيرا الحائزة على جائزة توني. تتمتع هذه الممثلة بطلّة مميزة ويتضوع منها عبق السحر والطاقة اللذين جعلا منها أسطورة من أساطير برودواي. سألتها إن كانت لا تزال تعمل في المسرح فأجابتني أنها تستعد للبدء بالتدريبات قريباً لتقديم مسرحية جديدة وكانت متحمسة جداً لذلك.

أكثر ما لفت انتباهي وأثار إعجابي في ذلك أنها وفي هذه المرحلة من حياتها المهنية لا تزال تتطلع بكل هذا الحماس للظهور أمام الجمهور وأداء المسرحيات. وعندما سألتها عن ذلك رفعت ذراعيها وجمعت كفيها وقالت: "صحيح. لكنني أشعر بتوتر شديد!".

تخيل هذا. ممثلة محترفة ونجمة من نجوم برودواي، تملك خبرة نصف قرن من الأداء اليومي على مسارح برودواي وأمام جمهور صعب الإرضاء. وتعترف أنها لا تزال تشعر بالتوتر والقلق عند التفكير بالظهور على المسرح.

كما أن هناك الكثير من الفنانين مثل الممثل الراحل لورنس أوليفيه، الممثلة كيم باسنجر، ومُقدم نشرة الأحوال الجوية في (أن بي سي توداي) ويلارد سكوت، اعترفوا جميعاً بأنهم قد مرّوا بنوبات عنيفة من التوتر والقلق في حياتهم المهنية. فإذا كان هذا يعني أنهم ضعاف لا يصلحون لذلك، فعلينا جميعاً إذن أن نلملم خطاباتنا، وأوراق محاضراتنا، وطلبات العمل ونعود إلى بيوتنا.

التوتر ليس علامة من علامات الضعف!.. بل إنه علامة تدل على طاقة إضافية يجب عليك أن تتعلم كيف تتحكم بها وتوجهها. عندما سنبدأ في الباب الثاني بدراسة الكيفية التي يعمل بها العقل والجسد في ظروف الضغط والشدة فسأزودك آنذاك بتقنيات تعينك في التعامل مع الطاقة التي تأتي مع التوتر وتساعدك على التخلص من هذا التوتر.

لقد تعلم ما سبق، كل من حارب هذا النوع من التوتر. فهم الآن ينظرون إلى نوبة التوتر التي توشك على الحدوث - رغم كل الإزعاج الذي قد يرافقها - على أنها دليل جاهزيتهم لخوض غمار التحدي، ويستغلون هذا الشعور وتلك الطاقة لتقديم أفضل ما عندهم.

الخرافة رقم 2
"يجب أن تكون إنساناً كاملاً"

هل سبق لك وتعرفت على هذا النوع من الناس الذين حكموا على أنفسهم بالقيام بكل شيء على أكمل وجه؟ تحكمهم فكرة الكمال في حياتهم المهنية والشخصية أيضاً فيبالغون في الاهتمام بكل التفاصيل. يطلق عليهم علماء النفس

"المولعون بالتفاصيل" أو "الكماليون". نحن نقدّر فيهم نشاطهم وإحساسهم العالي بالمسؤولية وطموحهم الكبير لكن إلى جانب هذا كله يوجد جانب سلبي عندهم. فغالباً ما يضع هؤلاء لأنفسهم أهدافاً كبيرة صعبة التحقق، فإذا فشلوا في تحقيقها كانت المواجهة الصعبة بينهم وبين أنفسهم. ويجد معظمنا صعوبة في التعامل معهم لأن معظمنا غير كامل.

ينطبق الأمر على كل ما يتعلق بالخطابة من محاضرات، إلقاء كلمة، أو مقابلة.

عندما أرى شخصاً مهذباً جداً، ودقيقاً جداً، وبارعاً جداً لا يخطيء أبداً ولا يزل أبداً فإن ردّ فعلي الأول تجاهه يكون بأنه من الصعب على الإنسان أن يكون كاملاً وصادقاً بنفس الوقت، بكلمات أخرى أقول، يفقد الكماليون الكثير من مصداقيتهم عند الآخرين أثناء سعيهم وراء الكمال.

أنتظر من الخطيب أو المحاضر - مَثَلي في هذا مَثَلُكُم - أن يكون قد استعد وتحضّر لما سيقول ويشرح، لكني أريد منه كذلك أن يكون من البشر. أن يحسن التعامل مع المواقف - خاصة إذا طرأ أمر لم يكن مخطط له كما يحدث دائماً - بأناقة وبراعة وخفة دم.

يحاول الخطباء والمحاضرون البارعون الظهور بمظهر غير الكاملين في سعيهم لإيصال رسالتهم والحصول على المصداقية لدى المستمعين. لأنهم يعلمون أنهم لن يصلوا للكمال لأنها مرتبة نأت عن البشر، فحرروا أنفسهم من هذه الفكرة ليضحوا قادرين على التعامل مع كل المواقف وخاصة غير المتوقع منها.

مرّ عليّ كثير من لحظات الحيرة هذه في حياتي المهنية. كانت تسبب لي الخوف في البداية، ثم وصلت من خلالها إلى نتيجة مهمة وهي أن طموح الخطيب أو المحاضر بأن يكون كاملاً يضعه في صندوق ضيق لا مجال فيه للعفوية، بل ويزيد من حالة التوتر التي قد يعيشها.

عندما ألتقي زبائن يشكون من أنهم يرتبكون بشدة قبل مواجهة جمهورهم،

وتستحوذ عليهم التفاصيل التافهة ليصل بهم الأمر أن يفقدوا ثقتهم بنفسهم فيُشلُّوا فكرياً - وأحياناً حتى حركياً - أعلم تماماً عندئذٍ أي نوع من الناس هم. إنهم أشخاص ظنوا أن الجمهور ينتظر منهم أن يكونوا كاملين وأن هذا ما عليهم القيام به، فيقودون أنفسهم إلى الحالة التي شرحتها قبل قليل، فيصير الخطاب أو المحاضرة أو المقابلة أصعب بكثير مما يجب أن يكون. ويبلغ التوتر بهم حدوداً بعيدة. طريقتهم في تبني أهداف صعبة جداً هي التي تضعهم في حالة الارتباك والتوتر هذه وقد تؤذيهم أحياناً.

مقولة: "يجب أن أكون إنساناً كاملاً" تدل بكل وضوح على هدف غير منطقي لن يوصل صاحبة إلى أي مكان سواء في حياته الشخصية أو المهنية. قرأت مرة خطاب حفل التخرج الذي ألقته (آنا كندلين) أمام خريجي كلية مونت هوليوك عام 1999. دعت فيه مستمعيها الذين تخرجوا للتو يملؤهم الأمل والطموح، بالتخلي كما تخلت هي عن حلم الكمال في الحياة: "وفي النهاية بات إصراري على تحري الكمال في كل الأمور عبئاً أثقل كاهلي، ولكم كنت أتمنى في سري أن يأتي يوم أتخلص فيه من هذه العبء".

كانت آن كندلين تتكلم هنا عن سنوات دراستها الأولى في كلية برنارد. وأظن كلماتها قد لخصت ما أريد قوله بشكل... كامل.

الخرافة رقم 3

"الخطابة موهبة تولد مع الإنسان"

لا أدري من أين جاء هذا التصور - لكن بما أن خطباء العالم العظماء يجعلون الأمر يبدو سهلاً فربما اعتقد الناس أنها موهبة وأنها تولد مع الإنسان. وهو اعتقاد خاطئ تماماً.

أمضى كبار خطباء العالم أمثال جون كينيدي، مارتن لوثر كينغ، رونالد ريغان، وبيل كلينتون سنين عديدة يتعلمون ويتدربون على فنّ الخطابة.

لقد عمل ريغان على سبيل المثال كمقدم للبرامج الرياضية قبل أن يصبح ممثلاً ثم مندوباً لدى بعض الشركات قبل أن يدخل عالم السياسة، إذن فقد تدرب وجرّب كثيراً قبل أن يصبح أحد أكبر خطباء هذا الزمان. بل أكثر من ذلك، فإن كل من ذكرتُ لديه كاتب خطابات محترف، بينما يتوجب علينا نحن أن نكتب الكلام ونؤلف الأفكار، وهو جهد يضاف إلى إلقائنا لهذا الكلام وتلك الأفكار.

في الحقيقة فإن 50% من الأشخاص الذي عملت معهم وكان عليهم أن يلقوا خطاباً أو محاضرة لم يكن لهم أي تجربة في هذا المجال من قبل. فعليهم - في هذه الظروف - ألا يتوقعوا من أنفسهم ما يروه من المحترفين أمثال ريغان أو كلينتون، الذين يشكل فنّ الخطابة وإقناع الآخرين جزءًا لا يتجزأ من حياتهم المهنية.

لا أنكر أن الكثير من الخطباء الجيدين يتمتعون بموهبة جاءت مع الولادة. قد تعينهم هذه الموهبة في الاسترخاء أكثر أثناء الكلام أمام الناس على الرغم من أن هذا الأمر أيضاً من الممكن اكتسابه بالتدريب والتكرار. على أية حال فإن ذوي المواهب سيبدون مثل غيرهم إن لم يدعموا موهبتهم بتعلم تقنيات الخطابة وتطبيق هذه التقنيات، سواء أشعروا بالاسترخاء أم لم يشعروا.

أعتقد وكلّي ثقة بأن الخطيب الجيد يُصنع صناعة ولا يولد كذلك. وبإمكان أيّ منا أن يصبح خطيباً جيداً إذا توفرت لديه الرغبة في ذلك بالإضافة إلى التدريب المستمر واتقان تقنيات الخطابة.

الخرافة رقم 4
"يجب أن تُضحك الناس"

الممثلون الفكاهيون أمثال جيري ساينفيلد وجاي لينو يجب أن يعلقوا لافتات على ظهورهم تقول: "لا تجربوا ما نفعل في منازلكم". أو بالأحرى تقول: "لا تجربوا ما نفعل إلا داخل منازلكم".

من المؤكد أنك إذا أضحكت جمهورك فقد ملكته، وهو أمر مفيد أثناء إلقاء محاضرة أو إجراء مقابلة عمل أو مقابلة قبول جامعي. لكن ليس المطلوب منك أن تكون ممثلاً فكاهياً محترفاً لتقوم بذلك.

مهما بلغت درجة السوء لديك في رواية النكات، فبإمكانك رغم هذا أن تضفي جانباً من الفكاهة على خطابك أو محاضرتك. ليس المطلوب منك أن تكون مهرجاً حتى تضحك الجمهور. انظر إلى كبار الخطباء الذي ذكرتهم في هذا الفصل. إنهم يستطيعون رسم البسمة على شفاهنا دون أن يكون أي واحد منهم روبن ويليامز. يكمن سرّ إضحاك الجمهور في تعلم مبادئ رواية الحكايات والتدرب عليها. وهو أمر سأغطيه بشيء من التفصيل في الباب الثاني من هذا الكتاب. تكتسب كلمات أولئك الخطباء الفكاهيين رونقها من كونها تصف تجارب وحكايات من واقع حياتهم، الأمر الذي يحملنا على الابتسام والضحك إدراكاً منا لمغزاها وأن ما يقولونه صحيح فعلاً.

فالخطيب الجيد يستطيع أن يشرك مستمعيه في الضحك معه، حتى لو كان على حساب خصوصيته.

الخرافة رقم 5
"يجب أن تتحرى الأهمية في كل ما تقول"

ومن منا ينطق بجواهر الكلام طوال الوقت؟ حتى الفلاسفة يأخذون إجازة من أجواء الكلام الجدّي والمفيد بين الحين والآخر. لكن يجب أن تعلم أن معظم ما تقوله مهم فعلاً – خاصة إذا كانت تسوّق لنفسك أو لشركتك أو تناقش الآخرين حول فكرة ما.

وجدت أن معظم الذي يؤمنون بهذه الفكرة ويعتقدون أن كل ما يقولونه ليس مهماً قد تمت تربيتهم وتنشئتهم على طريقة العبارة التي تقول: "راقب الأطفال ولا تستمع إليهم". إن التخلص من تأثير هذه الخرافة يكون بكل بساطة برفضها والاقتناع بعدم صوابيتها.

الخرافة رقم 6
"أنا أتوتر أكثر من الآخرين"

يعكس هذا الموقف في كثير من جوانبه ما يسميه علماء النفس:"نفسية الجندي"، فهو يظن أنه الوحيد الذي يشعر بالخوف من المعركة التي سيخوضها مع رفاقه الجنود، ويخشى أن ينعت بالجبان إذا ما أظهر هذا الخوف.

شهدت في حياتي المهنية مراحل ومواقف عديدة بلغ فيها التوتر مبلغاً عظيماً، اعتبرت حينها ذلك التوتر أحد أسرار شخصيتي وخبأته عميقاً في نفسي. كنت أخشى إن اكتشف الآخرون خوفي فلن يمنحوني الوظيفة مثلاً أو سينظرون إليّ كمن يعاني من مشاكل نفسية.

لم أتأكد من ذلك إلى أن بدأت أشرف على تدريب الناس على الكلام، خصوصاً المدراء التنفيذيين، عندها اكتشفت كم هو هائل حجم التوتر الذي قد ينتابني. وهؤلاء المتدربين أيضاً – والذين حققوا في حياتهم المهنية كل ذلك النجاح والإنجاز – كانوا يكتمون السرّ عينه ويعانون مما كنت أعاني.

يتقن البعض فنّ إخفاء مشاعر القلق لديهم أكثر من الآخرين، أو تعلموا على الأقل كيف يتحكمون بالتوتر الذي يصيبهم ويتعاملون معه بحيث لا يسيطر عليهم – وهذه حالتي أنا – لكن عليك أن تعترف بوجود المشكلة قبل أن تحاول حلّها بتلك الطريقة، لا أن تقول إنك وحدك من يعاني وأن الكتمان هو الحل الوحيد. كُلّفت مرة بتدريب مجموعة من المدراء التنفيذيين حتى يظهروا على التلفاز. إذ إن شركتهم قامت بتصميم وتجهيز غرفة أخبار داخلية يتم فيها تحضير الأخبار الاقتصادية والبرامج المتعلقة بذلك لتُبثّ ويشاهدها الموظفون خلال اليوم. كان على المدراء التنفيذيين أن يحققوا ظهوراً مميزاً أمام الكاميرا أو أن يكونوا قارئي أخبار.

اعترفوا جميعاً بحالة الذعر التي يمرّون بها. وكيف لا؟ فلم يسبق لأي منهم أن وقف أمام الكاميرا من قبل. كان الأمر أشبه بأن يُزج بأحدنا تحت الأضواء فجأة ويطلب منه أن يحل مكان توم بروكاو.

أخبرتني مديرة تنفيذية من بين المشاركين أن الوقت ليس في صالحها على صعيد وظيفتها، وأن عليّ أن أعلمها كل ما يلزم أن تعرفهُ في جلسة واحدة. في البداية فوجئت بهذا الطلب. لكني أدركت فيما بعد ما الذي كانت تعاني منه. فهي معتادة على التعامل مع الأوراق والتقارير، لكنها وجدت نفسها الآن بين يدي حالة من التوتر لم تعرف ما الذي عليها أن تفعله حيالها. وحتى يزداد وضعها سوءاً فقد كانت تتوقع أن تزول هذه الحالة من تلقاء نفسها.

أعتقد أنها كانت تخاف أن يكتشف زملاؤها حالة التوتر التي تمرّ بها فتفقد احترامهم لها وتهتز صورة الإنسانة الصلبة التي يعرفونها، وبالتالي تصبح بنظرهم شخصاً مخادعاً. وفي الحقيقة فإن مشاعر التوتر التي انتابتها لا تختلف كثيراً عما كان يعاني منه زملاؤها.

الخرافة رقم 7
"إنها مهمة صعبة ومفزعة"

هل تذكر عندما تعلمت قيادة الدراجة الهوائية لأول مرة؟ عندما كنت أراقب الأطفال الأكبر سناً مني يركبون الدراجات جيئة وذهاباً كنت أتساءل: "ترى هل سيأتي يوم أتعلم فيه ركوب الدراجة؟".

وفي أحد الأيام أخذني والدي إلى الشارع ودربني على كيفية التوازن، والتحكم بمقود الدراجة، والدواسات، والفرامل، وهكذا بالتدريج. فجأة وجدت نفسي أركب دراجتي وأنافس الأطفال الأكبر مني، وأمضي أوقاتاً لن أنساها ما حييت.

لم أصدق السرعة التي تعلمت بها قيادة الدراجة، حتى أني أقودها الآن بكل سهولة وسلاسة. لم يكن عليّ أن أشغل فكري بعد الآن وأسأل: "هل سيأتي يوم أتعلم فيه قيادة الدراجة". فقد جاء ذلك اليوم!

لا تختلف الخطابة كثيراً. يُطلب منك فجأة أن تلقي محاضرة أمام كبار المشرفين في عملك أو أن تلقي كلمة أمام أعضاء النادي. فينطلق عقلك يفكر

ويحسب ويتحسب. ثم تبدأ بالشعور بضخامة المهمة فتخلص إلى النتيجة التالية: "إنه أمر مستحيل!" ويحل الذعر فيك. بعد ذلك بقليل تشعر بالرغبة في العودة إلى منزلك، لتستلقي في الفراش. مررت بهذه الحالة مرات عديدة.

إذا كان هذا المشهد مألوفاً لديك فأبشر بحقيقة أن الخطابة بكل موقفها – سواء أمام الأصدقاء أو أمام لجنة المقابلة والتقييم – لا تزيد صعوبة عن تعلم قيادة الدراجة الهوائية. كل ما تحتاج إليه هو خطة عمل تدلك من أين تبدأ وكيف تكمل.

يناقش الباب الثاني من هذا الكتاب أساسيات الخطابة بالإضافة إلى بعض الأفكار والتوجيهات المتقدمة التي قد تساعدك في المضي قدماً. بعد أن تتعلم هذه الأساسيات وتتدرب عليها ثم تبدأ بتطبيق ما يلزمك منها ستجد نفسك تقود دراجة الخطابة جيئة وذهاباً بكل يسر وسهولة.

الخرافة رقم 8
"يجب أن تكون منطلقاً ومتميزاً حتى تجذب الجمهور"

يعمل أحد زبائني باحثاً في الاقتصاد. وهو من نوع الجندي المجهول الذي يجمع المعلومات التي تساعد على رفع مكانة شركته. ويطلع الإدارة على ما يتوصل إليه، إما بشكل شخصي أو في اجتماعات صغيرة. طُلب منه الآن أن يشرح نتائج بحثه أمام اللجنة البنكية للمبيعات في مؤتمر سيعقد قريباً، أزعجه الأمر جداً.

قال لي: "لست من النوع الذي يحسن الشرح أمام الحشود"، كما قال: "لست منطلقاً حر اللسان والأداء". وكان محقاً في ذلك. بينت له أن المطلوب منه أن يظل في حدود موضوع المحاضرة. هذا يعني أننا لن نضطر لإعادة بناء وتركيب شخصيته ليكون نسخة عن توم روبينز في سبيل لفت انتباه الجمهور. بل يكفي أن يعرف أي نوع من الجمهور يستمع له حتى يعرض ما لديه بطريقة تثير انتباه ذلك الجمهور. أخبرته أنه إذا أتقن هذا فكل ما بقي سيكون تحصيل

حاصل، إذ بعد استحواذه على انتباه الجمهور سيغدو مفعماً بالطاقة والحيوية.

شاهدت خطباء ومحاضرين عظماء يتبعون أسلوباً هجومياً في الإلقاء يجعل المستمع يتساءل: "ماذا يعني ما يقول؟" كما شاهدت خطباء اتبعوا أسلوباً عادياً أو حتى مثيراً للنعاس في إلقائهم استطاعوا إثارة إعجاب المستمعين والفضل في ذلك يعود إلى محتوى خطابهم وصلة آرائهم بذلك المحتوى. نذكر مثالاً على ذلك وزير الخارجية الأميركي السابق هنري كيسنجر. لا يوجد خطيب ممل أكثر منه في العالم. يشبه الاستماع إلى كلماته مراقبة الدهان وهو يجف. لكننا نستمع له لأن آراءه على جانب كبير من الأهمية فيما يتصل بالأوضاع المحلية والعالمية، فنحن نريد أن نعرف ماذا سيقول.

بعد أن بينت هذه المسألة لزبوني هذا، بدأت أعمل معه على تحسين بعض المهارات لديه، مثل الانتباه لسرعة الإلقاء وتقليص كمية التفاصيل ما أمكن في المحاضرة حتى يسهل على جمهوره من مسؤولي المبيعات - وليس محللي بيانات مثله - أن يستوعب أفكاره ويفهمها بشكل تام. وفي اليوم الموعود أدى أداء رائعاً جداً.

الخرافة رقم 9
"إذا ارتكبت أي خطأ فقد قضي عليك"

ستمرّ بك أوقات في حياتك الشخصية والمهنية تفقد فيها تركيزك أثناء كلامك مع الآخرين أو إلقائك لمحاضرة ولا تدري ماذا تفعل عندئذٍ. أو قد تشرد أثناء مقابلة ما ولا تدري ما العمل. سأبحث في الفصل السادس أسباب هذه المواقف وما يشابهها وكيفية الاستعداد لمواجهتها حتى تستطيع تجاوزها عندما تحدث بكل ثقة وبدون أن يشعر أحد سواك بما حدث. أما الآن فيكفي أن تعلم أن الجميع قد يرتكبون الأخطاء أثناء خطاباتهم أو مقابلاتهم بين الحين والآخر. بدءًا من رئيس الولايات المتحدة الأميركية أثناء إلقائه لخطاب الأمة وحتى خريجي

الجامعات الجدد أثناء مقابلات العمل الأولى.

انسَ ولا تجزع من قولهم أن الخطأ أثناء إلقاء خطاب ما مهين والموت أهون. وتذكر أنك إذا لم تعطِ للأمر أهمية فلن يعطي أحد له أهمية.



لا بد أنك تعرف الآن التأثير السلبي لهذه الخرافات في مجال الخطابة والتواصل، وتعرف أيضاً أنها ليست صحيحة.

وبما أنك أدركت تبنيك للمفاهيم الخاطئة فعليك البدء وعلى الفور بالتخلص منها. فمن المهم إنكار هذه الأفكار الخاطئة التي تعلمناها بمرور الأيام، سواء قرأناها في مكان ما أو سمعناها من أحد ما، لأنها خرافات خاطئة أثرت على مداركنا رغم أنها عارية عن الصحة.

قد تجد خرافات أخرى خاصة بك، وهنا أدعوك للتفكير بها والتقرير فيما إذا كانت حقيقة أم مجرد خرافة.

دعنا الآن نتابع مع النوع الثاني من المعوقات الظاهرة التي تقف في طريقك، وهي العقبات المتعلقة بالمهارة، سنجد أن التعامل مع هذا النوع من المعوقات سهل أيضاً.

العقبات المتعلقة بالمهارة

على خلاف الخرافات فإن هذا النوع من المعوقات ظاهر وحقيقي. هذه الحقيقة تجعل التعامل معها أسهل. تنتج عقبات المهارة هذه عن مشاكل واضحة تماماً، كنقص مهارة ما أو مجموعة من المهارات. ويكون الحل بكل بساطة باكتساب هذه المهارة أو المهارات. يتطلب هذا الحل بالطبع بذل جهد أكبر من مجرد إنكار فكرة أو الاقتناع بأخرى. ويعتمد مدى إتقانك لهذه المهارات على كمية الوقت والجهد الذي ستكرسه لذلك، وكلما تدربت أكثر صار مستواك أفضل.

نقص مهارات الإلقاء

هل سمعت بـ "مبدأ بيتر"؟ أطلق عليه هذا الاسم تيمناً بالراحل الدكتور لورنس ج بيتر، وهو مُدرّس الاقتصاد في جامعة كاليفورنيا الجنوبية. يقول مبدأ بيتر: "عندما يبلغ موظف ما في شركة عامة أو خاصة مستويات عالية من المهارة والإتقان في عمله فهناك احتمال كبير أن يُرقى إلى منصب أكبر بمسؤوليات جديدة تتطلب مهارات معينة قد لا يملكها هذا الموظف". وبكلمات أخرى نقول، سيمرّ كل واحد منا عاجلاً أم أجلاً بأيام ومناصب تعوزه فيها الخبرة اللازمة.

لقد أثبتت الظروف الحالية صحة نظرية الدكتور بيتر حيث إن الشركات باتت بحاجة إلى موظفين أقل، للقيام بمهام أكثر، وصار يُطلب من الموظف أن يعمل في مجالات مختلفة قد تكون غاية في التباين نتيجة لسياسة التقليص التي فرضتها المنافسة العالمية الشرسة. وعلى هذا فقد يتسلم شاب يعمل في مجال الاقتصاد ويملك المهارة والبراعة منصب مدير تنفيذي فجأة. وقد يوضع عامل ميداني مُجِّد في منصب إداري أيضاً. كما قد توكل مسؤوليات تمثيل العلاقات العامة إلى أمين السرّ. بالنتيجة سيضطر كل واحد من هؤلاء لممارسة فنون الإلقاء والخطابة والتواصل على مستويات أعلى وأمام جمهور جديد من خلال الخطابات، والمحاضرات، وعرض السلع والخدمات، والدعوة لحضور المؤتمرات.. وهكذا. وبما أنهم يفتقرون إلى المهارات المطلوبة التي لم يُدربوا عليها أو التي حاولوا تعلمها لوحدهم فإن فعاليتهم الانتاجية غالباً ما تكون دون المستوى الذي يتوقعه المشرفون. فكلامهم لا يقنع المستمعين كما تنقصه المصداقية. وثقتهم بنفسهم مزعزعة. وفي النهاية يصيبهم التوتر وتتطور لديهم حالة معينة من الخوف والاشمئزاز تجاه منصة الخطابة.

ولحسن الحظ فإن الخوف الناتج عن نقص الخبرة يندرج بين العقبات التي يسهل التعامل معها. فكل ما عليك فعله هو اكتساب المهارة أو المهارات التي تنقصك، والتدرب عليها حتى تصبح جزءًا من ملكاتك.

تعلمت الكثير عن هذا الخوف عندما كنت ممثلة صاعدة أبحث عن أدوار أقوم بها في برودواي. كانت مرحلة صعبة، عندما قدمت إلى نيويورك وبدأت القيام بمقابلات التقييم للعمل على خشبات أهم المسارح في أهم مسرحيات العالم آنذاك مثل "سطر الجوقة"، "الشارع رقم 42". كان الصعود على خشبة أحد هذه المسارح أجمل أحلام تلك الفتاة الصغيرة التي تعيش في سبراكيوز في ولاية نيويورك، واليوم ها هي ذا، ها أنا ذا.

أتذكر إحدى تلك المقابلات. كنت واحدة من بين خمس فتيات استدعين للتقييم. في البداية شعرت بالفرح والحماس لاستدعائي، لكن أثناء المقابلة وبعد أن بدأت الأمور تزداد صعوبة، تحول حماسي إلى خوف.

طُلب مني في المقابلة الأولى إظهار مهاراتي في الغناء، ففعلت وسارت الأمور على ما يرام. في المقابلة الثانية طُلب مني التمثيل ففعلت وكل شيء كان على ما يرام. أما في الثالثة فكان عليّ إثبات جدارتي في الرقص، وفي الحقيقة فإن مهارات الرقص لدي كانت متواضعة. يطلق على أمثالي في عالم المسرح: "المغنون الذين لا يرقصون ولكن يتحركون ببراعة".

أستطيع أن أرقص، لكني لم أكن من الراقصات المدربات اللواتي نشاهدهن في عروض من مثل "سطر الجوقة" أو "شيكاغو"، اللواتي يستطعن لمس رؤوسهن بكعاب أرجلهن ويلوين أجسادهن حتى لتكاد الواحدة منهن تصنع عقدة من جسدها. كنت أستطيع لمس رؤوس أصابع قدمي بيدي فحسب!

في المقابلة الأخيرة، وقفنا نحن الخمسة وراء بعضنا البعض على خشبة المسرح، وتقدم منا رجل طويل بكل ما تحمل كلمة طويل من معنى، كان طوله حوالى المترين!، كان المخرج العام للعرض ومصمم الرقصات، يدعى تومي تيون، كاد يغمى عليّ عندما فكرت بما قد يَطلبُ منا أن نفعل شخصٌ كهذا. خطر ببالي أن أختبئ وراء إحدى تلك الغزالات فلن يلاحظني أحد!

لم أجد للأمر مفراً، بصوت رقيق وبلهجة أهل تكساس طلب منا ذلك المشرف أن نؤدي الواحدة تلو الأخرى حركة غراند جيتيه بعد أن يعطينا الإشارة بالبدء.

ولمن لا يعرف معنى (غراند جيتيه) منكم سأحاول شرحها، هي حركة في الرقص يقوم الراقص فيها بالقفز عدة مرات ويباعد بين ساقيه في كل مرة تماماً كالمقص ثم يحط على قدميه بكل رشاقة، وهكذا حتى يصل إلى الطرف الآخر من المسرح. أما بالنسبة لي وقتئذٍ فقد كان ما قاله المشرف أشبه بـ: "نفذن أدواركن باللغة الصينية ثم طرن".

أتذكر بوضوح أحد المنتجين يهمس في أذن آخر بجانبه: "راقب تلك الصغيرة - يقصدني - إنها جيدة" وصوت من داخلي يصرخ بهما: "أرجوكما لا تراقباني، راقبا الأخريات، الكبار الطويلات". شعرت في تلك الأثناء أني أمثل في فيلم لـ وودي ألين وهو ينادي "الأضواء... ابدؤوا التصوير.. احضروا النقالة... "

كنت بين يدي إهانة كبيرة سأتعرض لها، أقف أمامها مكتوفة اليدين. وقد فات أوان الانسحاب "حسناً أيتها الفتيات، ابدأن". قال تومي تيون. فبدأت الراقصات تقفز وتطير على خشبة المسرح واحدة تلو الأخرى إلى أن جاء دوري.

بلغ معدل نبضات قلبي حده الأقصى، كان عليّ أن أفعل شيئاً. على خشبة المسرح اخترعت شكلاً جديداً لحركة الغراند جيتيه. بدون أي وثب ولا مباعدة بين الساقين. قطعت مسافة خشبة المسرح بخطى جانبية كالسلطعون، أرفرف بذراعي وأحاول جاهدة إظهار ابتسامة بدت صفراوية حتى وصلت أخيراً إلى الجانب الآخر، عرفت بوصولي عندما ارتطمت بجدار المسرح.

كان من الممكن بعد هذا أن تسمع رنين الإبرة بين الحاضرين، نظرت فوجدت خمسة عشر شخصاً مرتعباً ينظرون إليّ فاغري الأفواه، وأمامي رجل من تكساس طويل جداً أصابه ذهول مخيف تقدم بعدئذ نحوي وصرفني بالطريقة المؤدبة المعهودة في مقابلات المسارح: "شكراً لك، التالية!".

ما تعلمته من هذا الموقف لا يُقدّر بثمن، تعلمت ألا أضع نفسي في مأزق كهذا. وعلى الرغم من أني لم أكن أطمح أن أصبح راقصة محترفة إلا أنني أدركت حاجتي لتلقي دروس في الرقص حتى يكون بإمكاني بعد ذلك اجتياز المقابلة على الأقل. الأمر أشبه ما يكون بالتصفيات الرياضية. فإذا أردت أن أتأهل عليّ أن أتعلم قواعد اللعبة. تلقيت دروساً يومية في الرقص، حتى أكتسب خبرة تضمن لي النجاح في المرّة القادمة التي أدعى فيها إلى مقابلة تقييم ويطلب مني الرقص فيها.

عوائق اللغة

إذا لم تكن تتقن لغة جمهورك بشكل كامل، أو أن لهجتك تختلف عن لهجة هذا الجمهور فمن الطبيعي أن تشعر بالخجل وأن تتطور لديك حالة من الخوف والتوتر.

حالة التوتر هذه مبررة، لأن الجمهور يقيّم بالفعل ذكاء المتكلم وعلمه ومستوى ثقافته من خلال درجة إتقانه للغة. وأكبر مثال على ذلك النكات التي يسوقها لنا ديفيد ليفرمان وجاي لينو عن الأخطاء اللغوية التي يقع فيها الرئيس جورج بوش. وهذا التقييم من طبيعة البشر، سواء سُمحَ به أم لم يُسمح.

المهم أن تؤكد لنفسك أنك تقوم بأقصى ما يمكنك وأنك ستتحسن شيئاً فشيئاً إذا ما تابعت الممارسة. احذر الوقوع في فخ انتقاد الذات الذي يقودك للاعتقاد بأنك مهما فعلت فستظل اللغة عائقاً أمامك.

على سبيل المثال، جاء زبون صيني إلى إحدى ورشات العمل التي أشرف عليها لأنه كان يعتقد أن لهجته الثقيلة كانت تمنعه من أن يصبح محاضراً في مجال الخطابة مثلي. أعطيته رأيي كمحترفة بأن مشكلته لا تكمن في لهجته بل بسرعة إلقائه. كان يتكلم بسرعة كبيرة - كما يفعل معظم الخطباء عندما يشعرون بالتوتر، سواء كانوا يعانون من العائق اللغوي أم لم يعانوا - الأمر الذي يجعل كلامه صعباً على الفهم.

أخبرته أنه لو استطاع أن يخفف من سرعة نطقه ليلفظ الكلمات بوضوح أكبر فسيشعر بقدر كبير من الثقة بالنفس ويدرك أن صوته ولهجته قد يكون لهما دوّر إيجابي في عمله لأنهما مميزان وفريدان.

ضعف القواعد اللغوية لدى المتكلم

يخشى العديد من زبائني، على الرغم من كونهم أذكياء ونشيطين ويمتلكون الموهبة، الفشل في إيصال رسالتهم إلى الجمهور لأنهم يخجلون أثناء حديثهم نتيجة ضعفهم في استخدام قواعد اللغة.

ويحدث أحياناً أن يكون البعض منهم مثقفاً. وأكثر من ذلك، فقد يكون أحدهم خطيباً مُفوّهاً ومؤثراً، إلا أنه يرتكب أخطاء لغوية أثناء كلامه. نحن نعيش اليوم في مجتمعات تعشق الأشياء الطبيعية والمريحة بما في ذلك الخطابات. لكننا نحن الخطباء نخطئ أحياناً في التفريق بين ما هو مريح وما هو غير لائق. فهنالك من الكلام ما يكون مريحاً بشكل زائد وسلبي. وقد يستخدم البعض كلمات غير لائقة في خطابهم أمام جمع ما بسبب ضعف قواعد اللغة لديهم العائد لمستوى ثقافتهم المتدني.

على كل حال إن العدو الأول لمصداقية الخطيب هو عدم الثقة بالكلمات التي يستخدمها. ولحسن الحظ فإن ضعف المتكلم في قواعد اللغة مشكلة سهلة الحل. يكفي أن تتلقى دروساً في قواعد اللغة في أي معهد، أو عن طريق الانترنت، أو حتى أن تشتري كتاباً يغطي هذا الجانب، وهناك العديد من الكتب المفيدة في هذا المجال.

التجارب السابقة السلبية (تأثير لوجيستي)

يرتبك بعض الذين أعمل معهم عند تكليفهم بإلقاء محاضرة أو إلقاء كلمة أو قبل إجراء مقابلة عمل أو دراسة في الجامعة. والسبب أنهم قد مرّوا في الماضي بتجربة مريرة، ويخافون أن تتكرر تلك التجربة.

على سبيل المثال، قد يتعطل المذياع قبيل بدء المحاضرة، فتمـرّ الـدقائق القليلة حتى يأتي فني الصيانة ويصلح العطل كسنين طويلة.

أو قد تتعثر في طريقك إلى المنصة، فتتناثر أوراق المحاضرة فـي كـل مكان ويصبح عليك إعادة ترتيبها من جديد. شاهدت مرة خطيباً مبتدئاً وقع عن المنصة في المنطقة التي تجلس فيها الجوقة الموسيقية.

بالطبع المثال الأخير نادر الحدوث ولا يعبر عما قد يحدث، لكنـه يثبـت صحة القاعدة التي تقول: "كل شيء محتمل". وعند حدوث ذلك المحتمل ينتفض البعض ويكملون ما عليهم القيام به بينما يجـزع آخـرون وتُشَـلُّ حـركتهم. لنكن صريحين في هذا، فلو مرّ أحدنا بتجربة مريرة كهذه فلا بد أن يقلق قليلاً من احتمال تكرار ما حدث في المرات التالية. فقد حـدث فعـلاً فـي المـرّة الماضية. الخوف هنا مبرر تماماً لكن علينا ألا نسمح لـه أن يكبـر ويعظـم ويسيطر علينا.

هناك درس مهم يجب أن نتعلمه من تجاربنا السابقة السلبية وهو أن أموراً كثيرة قد تحدث، كتعطل المذياع أو تناثر أوراق المحاضرة على الأرض، وهي أمور غير متوقعة وخارجة عن نطاق سيطرتنا.

هناك درس آخر لا يقل أهمية عن سابقه نتعلمه من تلك التجـارب عمـا يدخل فعلاً في نطاق سيطرتنا.

علينا أن نتعلم من تجاربنا الجيدة والسيئة كيفية تحقيق نتائج أفضـل فـي المرات القادمة.

أخبار جيدة

يمكننا القول ببساطة إن المعوقات الظاهرة بسيطة. إنهـا مسـائل يسـهل العثور عليها والتعامل معها، ففي حالة الخرافات تعلمنا أننا بمجـرد إدراجهـا تحت هذه التسمية فإننا نتخلص من تأثيرها السلبي علينا.

والآن وبعد أن كنت تظن أنك تعاني من مرض عضال، تبيّن أن الأمر لا يتعدى كونه طفحاً جلدياً، يمكن التخلّص منه بإجراءات بسيطة. من الواضح أنك لا تعاني البتة من وضع خطير، وسيكون الشفاء قريباً، وقد يتطلب بعض الوقت في أسوأ الحالات.

سنبحث في الفصل التالي المسائل الكبرى التي تغذي رهاب المسرح لديك مشكّلة عوائق سيكون التعامل معها أصعب لأنها ليست ظاهرة تماماً.

4

المعوقات الخفية
المخاوف الستة الرهيبة...
ومن أين تنشأ..

سأحدثكم عن جاك. إنه شخص ضخم، حاد الملامح يعمل رئيساً للعمال في مصنع في مدينة ديترويت. وهو معتاد على مخاطبة الأفراد والمجموعات الصغيرة من العمال أثناء إصدار الأوامر لهم، مهمة يتقن أداءها بقوة وصلابة، تماماً كالشخصية التي لعبها روبرت دي نيرو في فيلم "سائق التاكسي".

تبنت إدارة المصنع الذي يعمل فيه جاك مؤخراً خطة تهدف إلى زيادة إنتاجية العمال من خلال إطلاعهم بشكل مستمر على الأداء العام للمصنع. وقد طلب من جاك وموظفين آخرين في موقع المسؤولية في المصنع أن يلقوا محاضرة حول الدور الذي يضطلعون به والمسؤوليات الملقاة على كاهلهم في اجتماع يضم كامل قوة المصنع العاملة وقِوامها أربعمائة شخص.

شعر جاك بارتباك شديد حيال التكلّم أمام جمع غفير كهذا. كان يخاف أن

تخونه الكلمات، ويُربط لسانه فيقف أمام المستمعين قطعة من الجليد. أرعب هذا التصور جاك لأنه بذلك سيفقد مصداقيته ومكانته بين عماله وسيبدو أمـــام إدارة المصنع شخصاً غير مؤهل يفتقر إلى الكفاءة، وينال من كبريائه وقـد يكلفـه خسارة وظيفته.

التقيت جاك في إحدى ورشات العمل التي أشرف عليها. كـان الرعـب يسيطر عليه كلياً. لاحظت أول ما لاحظت خوفه عندما وقف ليُعرّف عن نفسه أمام المشاركين في ورشة العمل تلك. وقف ثم صمت. لم تسعفه الكلمات، كان إحساسه بالخجل واضحاً لنا تماماً.

تكلمت معه قليلاً لأُريح أعصابه، ثم بدأت أعالج مسألته بكل رفق ومنهجية وذلك بالبحث عن السبب والاعتراف بتأثيره ثم التخلص منه.

سألته بداية عن أفضل تجربة مرّ بها في مجال التكلّم أمـــام المجموعـات وإلقاء المحاضرات. لم يتذكر أية تجربة.

طلبت منه بعد ذلك أن يخبرني عن أسوء تجربة مرّ بها، حتى لــو بـدت تافهة أو عديمة الصلة بالموضوع برأيه. بعد كثير من التشـجيع وكثيـر مـن التفكير والتأمل تذكر واحدة.

تبيّن لي أنه عندما كان طفلاً كانت عائلته تجتمع كل أحد في غرفة الجلوس حول البيانو للغناء. كان جاك ينتظر يوم الأحد بكل شوق ليغني مثله مثل معظم الأولاد الذين يعشقون الغناء دون خجل أو خوف.

وفي الصيف، ذهب مع عائلته إلى أحد المنتجعات، كـان ذلـك المنتجـع يرعى استعراضاً للمواهب، يسمح فيه بمشاركة كل أطفال العائلات الموجـودة في المنتجع. سجل جاك اسمه في الاستعراض ليغني أغنية فرانك سيناترا التي عنوانها: "لقد تغلغلت في مساماتي" وهي أغنية من الأغاني التي كانوا يغنونهـا أيام الأحد وهو يحفظ كلماتها وألحانها عن ظهر قلب.

وأثناء الاستعراض، انطلق جاك نحو المنصة بكل ثقة وحماس. بدأ البيانو بالعزف وألقى جاك نظرة على الجمهور ليجـد أبــاه، أمــه، وأقاربــه بــين

الحاضرين، ثم فتح فاه ليغني.. ولكن لم يصدر عنه أي صوت.

لم يتعرف على الموسيقى التي كانت تعزف.

هل كانت المقدمة؟

أم اللازمة؟

فتجمد في مكانه.

سألته: "ماذا حدث بعد ذلك؟ ماذا فعلت؟" فتابع جاك قصته رغم أن الانزعاج من تلك الذكريات كان بادياً عليه:

"لم أعرف ما أفعل، فمشيت مغادراً المسرح". لكن قبل أن أنزل، خرج والدي من بين الجمهور وصعد إلى المسرح وامسك كتفي وهزهما ثم صرخ أمام الجميع: "عدْ إلى هناك واكمل الأغنية". لقد أدرك الأب تماماً أنها قصة محزنة لكنها تحدث كثيراً.

يمرّ الكثيرون بحالة عنيفة من التوتر عند التواصل والتكلّم أمام المجموعات. في الحالات التي لا يكون التوتر فيها متأصلاً وضارباً جذوره فإن تأثيره يكون محدوداً. أما في الحالات المشابهة لما يبديه جاك فإن تأثيره يكون شالاً كلياً لأنه غذيّ لمدة طويلة ربما امتدت من أيام الطفولة، أو المراهقة أو أولى أيام العمل.

لم يولِ جاك هذا الحدث أية أهمية قبل مجيئه إلى ورشة عملنا. إذ لم يتعدَ كونه ذكرىً قديمة وغير سارة بالنسبة له. لكن تأثيره كان واضحاً على مستوى أدائه أمام المجموعات وعلى ثقته بنفسه أثناء ذلك.

تؤثر المعوقات الظاهرة التي شرحتها في الفصل السابق على ثقتنا بنفسنا ومستوى أدائنا كخطباء نسعى لتحقيق التميز في هذا المجال من خلال الخرافات التي صدقناها واعتمدناها دليلاً يرسم لنا الدرب إلى غايتنا أو من خلال المهارات التي قد نفتقر إليها. بينما تعمل المعوقات الخفية – كالتجارب الشخصية التي مررنا بها في طفولتنا – عملها على مستويات أكثر عمقاً وبطريقة أكثر مكراً وغدراً.

إذا استطعنا تحديد المعوق الخفي الذي يغذي حالة رهاب المسرح لدينا ثم أحسّنا التعامل معه، فمن الممكن أن نتحرر من تأثيره للأبد، أو على الأقل أن نجعل تأثيره محدوداً وتحت السيطرة.

قد يبدو أنني أبالغ في تبسيط المشكلة، لكني أؤكد لك أني وبعد تلك السنوات التي أمضيتها في مساعدة المئات من الزبائن لاكتشاف جذور مشكلة التوتر التي يعانون منها، ومثل تلك السنين في التنقيب عن جذور مشكلتي، أعلم علم اليقين أنك إذا ملكت الإرادة والعزم على التخلص من الخوف الذي ينتابك عند الوقوف أمام الجماهير فإن حل مشكلتك سيكون فعلاً بتلك السهولة.

المخاوف الستة الرهيبة

بعد كل تلك السنين التي أمضيتها في الاستماع إلى مئات الزبائن يتحدثون عن تجاربهم السابقة مع رهاب المسرح صار بإمكاني تصنيف وتبويب المخاوف الأكثر شيوعاً التي تنتابنا حيال الخطابة والتي تتحول فيما بعد إلى معوقات خفية. تشير هذه المعوقات الخفية إلى أن الأمر يتعدى خرافة صدقناها ويكفي أن ننساها، أو مهارة نفتقر إليها يكفي أن نتعلمها.

1. الخوف من انتقاد الآخرين

هذا النوع من الخوف أشبه ما يكون بالعذاب حتى أنه يمنع بعض الأشخاص من مجرد المحاولة، لأنهم يعتقدون أنهم مهما فعلوا فلن يكون ذلك كافياً. يحمل هذا النوع من الخوف البعض الآخر على المبالغة في الإعداد والتحضير دون عفوية.

كيفين، على سبيل المثال، تخرج من المدرسة الثانوية وحاز على مجموع عالٍ جداً في الامتحانات يؤهله دخول أية جامعة يريد، كان يحضّر نفسه لإجراء أول مقابلة قبول جامعي عندما طلب والداه مساعدتي.

سألتهما عن المشكلة فأخبراني أن كيفين يخجل الحديث أمام مجموعة من الناس. وأنه يعاني الأمَرين في عملية التحضير للمقابلة.

كشف كيفين أثناء الحديث معي أن التحدي الأكبر الذي واجهه في مدرسته كان في الوقوف والحديث على مسمع الجميع. لم يستطع القيام بذلك رغم ذكائه وامتلاكه مقداراً كبيراً من الثقافة.

إذن، ما سبب خوفك؟

إن العمل مع أشخاص ككيفين - ومعظمهم كان من الكبار - ممن تجاوزوا مرحلة المراهقة بخير، علمني أن عدم ارتياحهم حيال فكرة الوقوف في بقعة الضوء ناجم عن خوفهم من انتقاد الآخرين.

سألته عن اهتماماته وعن الفرع الذي يرغب متابعة الدراسة فيه، في محاولة مني لتقصي أسباب الحالة التي يعاني منها فأجاب أنه لطالما أحب الحيوانات ويتمنى أن يصبح باحثاً في مجال أمراض الحيوانات أو بكلمات أخرى طبيباً بيطرياً. كنت أعلم هذا مسبقاً فقد سألت والديه عن موقفهما من اهتمام ابنهما بالحيوانات فأجاب والدهُ: "لا أدري، لم يبدِ كيفين اهتماماً قط بالرياضة كما كان حالي أيام الثانوية. كل ما يهمه دراسة الحيوانات".

كان والده يخشى، كما كثير من الآباء في موقف كهذا، أن يكون ابنه "مختلفاً" عن بقية الأولاد. وقد فهم كيفين مخاوف والده. فجاء خجله وضعف ثقته بنفسه نتيجة لخوفه من أن يظهر بمظهر المختلف عن رفاقه. شكلت هذه الجزئية نقطة مهمة في حالة كيفين.

شرحت لكيفين كيف أني تعلمت من خلال عملي أننا جميعاً "مختلفون". فهذه الاختلافات هي التي تجعل كل واحد منا ينفرد بما لديه. وأن حبه للحيوانات ورغبته في مساعدتها تشكل طموحاً حريّ به أن يفخر به في عالم يفتقر الكثيرون فيه إلى طموح من أي نوع. وأخبرته أن عليه متابعة الدراسة في هذا المجال بكل ثقة وإن تعارض ذلك مع ما يريده له والداه، كما هو الحال الكثيرين منا، لأنه مولع بهذا الفرع من الدراسة. فلو استطاع التركيز على

تحقيق طموحه أكثر من تركيزه على فكرة أن هذا المجال من الدراسة والعمل سيجعله يبدو مختلفاً، وتواصل مع الآخرين انطلاقاً من هذا الوضع، فإن والديه - وهما شخصان رائعان ويحبان ابنهما - سيدعمانه عاطفياً ومادياً حتى النهاية، وعندئذ سيكون بإمكانه مخاطبة الآخرين بكل صدق، وثقة، وحماس.

ذهب كيفين لإجراء المقابلة - في الحقيقة ذهب إلى عدة مقابلات في عدة كليات تقدم لها - وتم قبوله في الكلية التي كان يتطلع للدراسة فيها لأنها تمتلك البرنامج الأفضل في تدريس الطب البيطري.

استغرق العمل مع كيفين جلستين فقط قمت خلالهما بشد عزيمته على اختيار الدراسة التي يريدها وساعدته في تعلم بعض المهارات الجسمانية التي ستعينه ليُظهر ما لديه من عفوية وصدق بيسر وسهولة.

فمهما كان البحث عن الأمر الذي يعوقنا صعباً فإنه لن يستغرق منا سنوات حتى نجده ونتغلب عليه. لا يوجد أي نوع من المعوقات، ولا حتى الخوف من انتقاد الآخرين، لا يمكن التغلب عليه، بما في ذلك الخوف. ولكن علينا أن نبدأ.

2. الخوف من النسيان

لهذا الخوف عدة أسباب، بعضها سهل المعالجة، بينما بعضها الآخر أكثر تعقيداً، ويتطلب بحثاً ومقاربة أدق حتى يتم علاجه.

على سبيل المثال، عندما يبالغ أحدنا في القلق حيال نسيانه ما عليه أن يقول في محاضرة أو مقابلة العمل، فإن تركيزه يتشتت ويزداد بذلك احتمال حدوث ما يخشى حدوثه. علينا أن نركز على - وفقط على - التحضير والتدريب، إن ما يسبب حالة النسيان التي قد نقع فيها هو نقص تركيزنا على أحد هذين الأمرين أو كليهما.

هذا النوع من الخوف من النسيان هو النوع السهل. لكن قد ينتج هذا الخوف عن أسباب أخرى، كما في حالة جين.

جين مسؤولة عن اتحاد تسليف محلي حيث يطلب منها أن تدير اجتماعات كبرى على مستوى العاملين بشكل دوري. ولطالما شعرت بالذعر من فكرة أنها قد تضيع فجأة وسط الاجتماع أو أن تنسى ما عليها قوله، فتبدو هاوية أو حتى سخيفة. لقد أعدت نفسها وتدربت على تلك الاجتماعات كما وجهتها، وعملت جاهدة في مقارعة خوفها. لكنه ما فتيء ينتابها.

سألتها إن كانت مرّت في أي مرحلة من مراحل حياتها بتجربة حدث فيها أن نسيت كل شيء وهي تقف أمام جمهور. فكرت ملياً في سؤالي للحظة ثم أجابت: "لا أذكر أي موقف حدث فيه هذا".

قلت لها: "حسناً، فكري بسؤالي، وإذا تذكرت شيئاً أخبريني عنه في الجلسة القادمة".

وعندما قدمت إليّ في موعد الجلسة التالية، أخبرتني أنها تذكرت حادثة واحدة، رغم أنها لا تتصل بعملها.

حدثتني أنها عندما كانت في المدرسة الثانوية شاركت في مسرحية وقد تدربت على دورها لمدة شهر كامل أثناء العطلة حتى حفظته عن ظهر قلب.

وفي ليلة العرض، وقفت على خشبة المسرح، أخذت شهيقاً لتبدأ الكلام، لكنها لم تجد أياً من السطور التي حفظتها لتقوله.

"نسيتُ كل شيء".

"وماذا فعلت عندئذ؟"

"وقفت هناك، وبقيت واقفة.. شعرت بغباء شديد. جاء شخص آخر من الممثلين، وقال سطوراً أخرى ليكسر الصمت".

سألتها عما تشعر به وهي تروي هذه القصة فأجابت: "غير مرتاحة أبداً". هذه الحادثة، والتي كانت تعتقد أنها إحدى الأشياء التي قد تحدث مع أي شخص، سببت لها الارتباك كما قالت، الأمر الذي كشف ولأول مرة الرابط بين تلك الحادثة وما تعاني منه اليوم. وفي الحقيقة فإن حادثة مسرح الثانوية هذه لها كل

الصلة بخوفها الحالي من أن تنسى ما ستقول في اجتماع العاملين في الاتحاد، فكان من الضروري كشف النقاب عنها.

هل كانت المضاعفات النفسية الناتجة عن تلك الحادثة هي السبب الوحيد وراء خوف جين من النسيان؟ ربما لا. لكن العلاقة بين ما حدث معها آنذاك وبين ما تعاني منه حالياً واضحةً ومباشرة.

في بحثك معي عن أسباب خوفك، تذكر دائماً أنك تبحث عن مسائل تتعلق بأدائك فقط. فإذا كنت تعاني من مشاكل نفسية أكبر مما يعالجه هذا الكتاب، مشاكل يمتد تأثيرها إلى ما هو أبعد مما نناقشه هنا، فقد يكون من الضروري أن تراجع معالجاً أو طبيباً نفسياً لأنهما مؤهلان أكثر للتعامل مع حالتك.

3. الخوف من الإحراج

آخر ما يتمناه أي واحد منا هو أن يضع نفسه في موقف يعرّضه للإحراج أمام الآخرين. إنه من الأمور التي يحاول الجميع تجنبها. إن الخوف من التعرض للإحراج قد يكون ذا تأثير مُقعد وشال أحياناً. يعيش المتكلمون المتمرسون والمحاضرون ذوو الخبرة مع هذا النوع من الخوف، لكنهم يتجنبون آثاره السلبية بالتحضير الجيد والمبكر وبالتسلح بخطة محكمة لكل ما قد يطرأ لهم خلف المنصة أو على خشبة المسرح أو خلف طاولة الاجتماع. سيمكّنهم هذا من أداء مهمتهم الخطابية بكل ثقة، مدركين تماماً أنهم سيتعاملون مع أي شيء يحدث بكل سهولة وكياسة. يعلمون علم اليقين أيضاً أنهم بشر، وأن من طبيعة البشر أن يرتكبوا بعض الأخطاء. يؤمنون بالحكمة التي تقول: "أن تخطئ أو لا تخطئ ليست تلك القضية، بل القضية هي أن تعرف كيف تصلح خطأك عندما تقترفه".

تعتبر هذه الحكمة من المبادئ الهامة، وقد تعلمتها منذ أيام عملي الأولى في مجال الخطابة، ولازلت أعمل بها حتى اليوم. وبالمقابل، لا يستطيع الخطباء

والمحاضرون غير الخبراء تجاوز حاجز خوفهم من الإحراج. وتبدو عليهم أعراض ذلك بشكل واضح خاصة وهم ينتظرون ساعة الصفر التي سيخرجون فيها إلى الجمهور، فتراهم يروحون ويجيئون يملؤهم الخوف نتيجة اعتقادهم الراسخ بأنهم لن يتجاوزوا هذه المحنة بخير أبداً. أو يختارون عدم خوض غمار هذه المحنة وينسحبون من اللعبة بكاملها ملحقين الأذى في أغلب الأحيان بحياتهم المهنية. كانت اليزابيث على سبيل المثال تعاني من الخوف من الظهور أمام الآخرين ومن التكلّم لئلا تعرض نفسها للإحراج وكان خوفها هذا يسيطر عليها، جاءت إلى إحدى ورشات العمل التي أشرف عليها وشاركتنا قصتها. أخبرتنا أنها عندما كانت في المدرسة الثانوية، ولم يكن ذلك منذ مدة طويلة بالنسبة لها، كان عليها وعلى زملائها إلقاء قصيدة شعر درسوها في الصف.

''كنت أظل أخطئ في تهجئة كلمة معينة، حتى جعلتني المدرّسة أخرج أمام الصف كله وأقف على ساق واحدة وأكرر الكلمة مراراً وتكراراً حتى تعلمت لفظها الصحيح'' لم أُصدق ما أسمع. كنت أعتقد أن هذا النمط من التدريس انقرض مع العصور الوسطى المظلمة، لكن يبدو أنه لا يزال معمولاً به.

تتعدى تجربة اليزابيث فكرة الخوف من الإحراج الذي قد يشعر به أحدنا عندما يُطلب منه التكلّم أمام مجموعة ما. فهذا النوع من التجارب يؤثر وبشكل كبير سلباً على احترامنا لأنفسنا ويترك آثاراً قد لا تمحى على شخصية الفرد.

السيء في الأمر، أنه إن لم تعالج خوفك بتحديد مصدره أولاً ثم التخلص منه، فإنه سيظل يُلقي بظلاله على أدائك الذي سيبقى محدوداً سواء في حياتك الشخصية أو المهنية نتيجة استخدامك لجزء بسيط مما لديك من قدرات خطابية تستطيع أن تعبر من خلالها عن نفسك.

والجيد في الأمر أنك لست مضطراً لمداراة خوفك وإخفائه. فأنت أيضاً تستطيع تحويل خوفك من الإحراج إلى إحدى ذكريات الماضي كما فعلت اليزابيث.

4. الخوف من الفشل أو النجاح

هذان النوعان من الخوف هما وجهان لعملة واحدة.

تخيلوا معي شاباً على وشك التخرج من المرحلة الثانوية، أظهر براعة في لعب البيسبول في فريق المدرسة. وقد شاهده أحد مستكشفي اللاعبين الجدد ودعاه ليجري اختباراً حتى ينضم إلى أحد الفرق المحترفة. والد هذا الشاب فخور جداً بما حققه ولده على الصعيد الرياضي في المدرسة، لكن هذا الابن لم يخبر والده عن أمر الاختبار. فهو الآن يخاف أن يفشل في اختبار القبول في الفريق فيخيب ظن والده به، أو حتى أسوأ من ذلك فهو يخاف أن ينجح في الاختبار ويفشل في تحصيله الدراسي.

ويأتي يوم الاختبار.

خطط الشاب أن يغادر المنزل في ذلك اليوم كالمعتاد، ثم يستقل الحافلة إلى مكان الاختبار ويعود بها دون أن يعلم بذلك أحدٌ سواه. لكن وفي لحظة ركوبه الحافلة...

وجد نفسه عاجزاً عن القيام بذلك.

فتراجع إلى الخلف.

أغلقت الأبواب، وانطلقت الحافلة بدونه. إن احتمال فشله، أو نجاحه الآن ثم فشله فيما بعد قد سبب له خوفاً عظيماً، فاختار ألا يخوض الاختبار وبهذا فلن يتعرض للفشل. هذا يبدو أسهل. لكن الأمر بالطبع ليس كذلك، لأن سؤالاً حول هذا الاختبار سيظل يلاحقه طوال حياته.

كان صاحبنا الشاب يملك الإمكانات التي خولته تلقي دعوة إلى الاختبار، لكن هذا لم يكن كافياً حتى يتابع التحدي ويركب الحافلة إذ كان عليه أن يتابع استعداده بأن يتعامل مع الأسباب الخفية التي قد تثنيه عن القيام بذلك. إذا واظب على هذا السلوك الانهزامي فلن يحتاج الأمر في حالته بعد ذلك إلى عقبات تعيقه لأنه سيتخلى عن كل الفرص التي قد تسنح له.

5. الخوف من المجهول

هل تذكر المتعة التي كنا نشعر بها أيام الطفولة عندما كنا نخرج في رحلة تخييم أو في رحلة عائلية؟ لم نكن نطيق الانتظار حتى نصل هنـاك. تجتاحنـا رغبة باستكشاف العالم أجمع، وخوض كل المغامرات مهما كان حجم المجهول وراءها:

ثم حدث أمر تعيس.

لقد كبرنا وصرنا بالغين.

وبدأنا بالمبالغة في حساب الأمور والتخطيط لها. وصارت تقلقنـا دقـائق الأشياء وتفصيلاتها والتي مهما برعنا فلن نستطيع التحكم لها. وباختصار أفسدنا متعة هذه الحياة.

لا شك أن التخطيط للرحلة أمر واجب، وكذلك حجز الغرف في الفنـدق، ومن الواجب أيضاً الإعداد لبعض الفعاليات التي سنقوم بها في الرحلة مسـبقاً. لكن من المهم أيضاً ترك مجالٍ للعفوية ولحدوث أمور غير متوقعة، الأمـران اللذان في أغلب الأحيان تكمن روعة الرحلة فيهما.

ما علاقة كل ذلك بالخطابة والخوف؟

لنفترض أنك تخطط لإلقاء كلمة أو إعطاء محاضرة أمام جمع من النـاس يبلغ عشرين شخصاً أو ربما المئات فكلما اقترب موعد الحدث أكثر تجد نفسك خائفاً أكثر من أن يخونك إعدادك وتحضيرك أمام طارئ قد يحدث - وهذا مـا يحدث في أغلب الأحيان - فمثلاً قد تبدأ نهارك بأخبار سيئة عن سـير العمـل تعكر لك صفو اليوم وتحملك على الهم والغم في حين عليـك أن تبـدو علـى المنصة وأمام المستمعين الذين يترقبون ظهورك براقاً وبشوشاً.

إنك ستجزع حكماً إذا ما وضعت في حسبانك أن أمراً كهذا قد يحدث مهما بلغ حجم الإعداد الذي حضرته ذلك لأنك فجأة ستدرك أن أسوأ ما قد يحصل لك قد حصل فعلاً وهو أنك فقدت السيطرة.

في مواقف الخطابة وإلقاء الكلمات والمحاضرات فإن الخوف من المجهول يقود إلى الخوف من فقدان السيطرة. فنحن نظن أنه علينا وحتى نشعر بالأمان أن نحكم سيطرتنا على كل شيء. وهو كما تعلم أمر مستحيل. فالسيطرة على جميع نواحي مسألة ما أمر مستحيل. وبالمناسبة أقول، اسمع وع: ***السيطرة على خوفك من فقدان السيطرة أمر ممكن وممكن جداً.***

6. الخوف من تجارب الماضي السيئة (عاطفي)

إذا كنت قد أخفقت في الماضي في مجال الخطابة، أو لم تنجح في مقابلة عمل ما وتعتقد أن فشلك سيتكرر ثانية، فالأغلب أن هذا ما سيحدث، والسبب في ذلك يكمن في أن الفكرة دائماً تسبق الفعل. الأفكار السلبية التي تولدها مواقف ومشاعر سلبية لن تسفر إلا عن نتائج سلبية.

بكلمات أخرى، إن كياناتنا تدرك وتعي أفكارنا فإن كانت الأخيرة سلبية تجاوبنا معها بالشكل السلبي الذي يوافقها. أنا أؤمن بهذه النظرية وربما كنت الوحيدة في ذلك. كُتب الكثير من الكتب والمجلدات حول هذا الأمر، وكلنا نشاهده على أرض الواقع حقيقة لا تقبل الشك.

على سبيل المثال، نحن نشاهد متزلجاً أو أي رياضياً يسقط أثناء اللعب ثم ينهض ويتابع قد يترنح قليلاً في البداية ويرتبك لكنه يعود ويتابع. ونشاهد أيضاً رياضياً آخر يسقط بشكل مشابه، وربما بشكل أخف مما حصل للرياضي السابق لكنه يعجز عن المحافظة على ثباته واتزانه. ما الفرق يا ترى بين اللاعبين؟ جزء منه مستوى المهارة والخبرة لدى كل واحد منهما بالطبع، لكن السرّ دائماً يكمن في طريقة تفكيرنا.

شاركت مرة في حلقة بحث حول هذا الموضوع في المعهد التقني في مدينة نيويورك. طلب منا نحن الحضور أن نختار شريكاً. ثم اختار مشرف الحلقة واحد من كل ثنائي ليكون هو الموضوع. طلب من الأشخاص الذين سنسميهم الموضوع أن يمدّوا إحدى ذراعيهم على مستوى أكتافهم بموازاة الأرض، ولن يتركوا ذراعهم الأخرى تتسدل ببطء على الجانب الآخر إلى أن

توازي الجسم بكل هدوء. طلب منهم بعد ذلك أن يفكروا بتجربة سعيدة مرّوا بها أو بشخص سبب لهم السعادة يوماً وألا يبرحوها.

طلب المشرف بعد ذلك من العضو الآخر في كل ثنائي أن يضغط الذراع الممدودة نحو الأسفل بأقصى ما يستطيع أثناء تركيز الموضوع على التجربة السعيدة. في 80% من الحالات لم يكن للضغط نحو الأسفل أي تأثير على تلك الذراع الممدودة حتى في الحالات التي كانت امرأة من تمد ذراعها أو مهما كان حجم الضغط الذي طبقه الشريك.

لقد أبدت الذراع مقاومة كبيرة حتى أنها لم تتزحزح. ثم عكس المشرف التعليمات. فقد طلب من الأشخاص السابقين أن يفكروا في موقف أو شخص سبب لهم التعاسة يوماً، ولن يستمروا في التفكير فيه بينما يحاول شريكهم الثاني ممارسة الضغط نحو الأسفل على أذرعهم. لم تتغير الأرقام في هذه التجربة الجديدة سوى أن الـ 80% من المشاركين هذه المرّة قد أُنزلت أذرعهم بعد إبداء مقاومة بسيطة لا تذكر.

ستسفر طريقة التفكير السلبية حتماً عن نتائج سلبية. وهذه إحدى أهم القواعد التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار ليس في مجال الخطابة فحسب بل في كل نواحي الحياة. فإذا ظننت أنك قد تفشل، ستفشل فعلاً. أما إذا كنت مصمماً على عدم الفشل فإنك ستكون قادراً أكثر على اتخاذ إجراءات تبعدك عن الفشل.

في الواقع إن عانيت من تجربة سابقة في التكلّم أمام الناس أثرت وتؤثر عليك سلباً – كأن وقفت دون أن تنبس ببنت شفة مثل جاك الذي حدثتك عنه في بداية هذا الفصل – فأنت وحدك صاحب الخيار في كيفية تخطيط وإدارة مستقبلك.

ما هو مصدر هذه المخاوف

كيف وقعنا في قبضة هذه المخاوف الرهيبة؟ من المؤكد أن الأمر لم يحدث بين ليلة وضحاها. فمن غير المحتمل أن يستيقظ تلميذ في صباح أحد الأيام ويقول: "لا أريد الذهاب إلى المدرسة اليوم فأنا أخاف الفشل". أو أن يقول أحدنا: "سأتغيبُ

عمداً عن المناظرة التي ستجري عصر اليوم لأن الخوف من النجاح يسكنني".

نشأت هذه المعوقات الخفية كنتيجة لملاحظات تلقيناها أو مواقف عشناها في مرحلة ما من حياتنا، فاحتضناها وتعهدناها بالرعاية على مرّ السنين وسمحنا لها أن تملك تأثيراً لاجماً علينا والذي ما كانت - أعني الملاحظات أو المواقف - لتملكه لوحدها.

إننا نعيش هذه الملاحظات والمواقف السلبية من خلال أحد - أو كل الأجواء التالية:

- النوع الأول من الأجواء: الوالدان.
- النوع الثاني من الأجواء: الاخوة.
- النوع الثالث من الأجواء: الأتراب، وسلطات خارج المنزل (مثل: المعلم، الوزير...)

ليس المطلوب توجيه اللوم لأحد

دعني أوضح أمراً هنا حتى لا يلتبس الأمر علينا. يجب أن ندرك أن التأثير السلبي الذي لا تزال تلعبه ملاحظةٌ سلبية وجّهت إلينا أو موقف مُحرج وضعنا فيه من قبل أشخاص ذوي نفوذ في حياتنا في مرحلة بنائها وتكوينها، يستمد قوته واستمراريته من خلال سماحنا له بالبقاء.

وبما أننا كبرنا الآن، فنحن مسؤولون تجاه أنفسنا أن نرسم الخطط لحياتنا. وأن نختار، وبكل حرية، إما أن نبقى عالقين في ماضينا وما عشنا فيه، أو أن نتحرك قدماً لنستكشفَ آفاقاً جديدة في الحياة.

النوع الأول من الأجواء: الوالدان

تعمل إحدى صديقاتي كمدربة باليه، تقوم بتدريب المبتدئين بالإضافة إلى المحترفين. أخبرتني منذ وقت قريب عن كيفية توجيه ملاحظاتها إلى طلابها. تقول: "هناك ثلاثة أنواع من الملاحظات، الملاحظات البناءة، الهدامة، والمبكرة.

من غير المنطقي أن أخبر متدربة باليه تفتقر إلى الرشاقة والموهبة أنها ستصبح راقصة عظيمة. ومن المؤذي أيضاً - من جهة أخرى - أن أخبرها أنها تفتقر للرشاقة والموهبة وبالتالي فإنها لن تصبح شيئاً، هذا سيؤثر سلباً في نظرتها إلى نفسها".

من موقعها كمدربة فهي تدرك تماماً التأثير الذي يمكن أن تلعبه ملاحظاتها. فإذا لم تبدِ إحدى المتدربات لديها أية علامات على أنها ستصبح راقصة باليه عظيمة، ستظل تشجعها على الاستمرار في المحاولة وألا تخاف من الإحراج إلى أن تحقق أقصى ما لديها. فإذا ما شحذت ما لديها من موهبة - كبرت أو صغرت - ستكتسب المتدربة حالةً من ضبط الذات تساعدها في المستقبل لتحقيق المزيد. تقول صديقتي أيضاً: "لو استطعت أن أقنعهن بالاستمرار وعدم الاستسلام باكراً، فقط يحققن شيئاً". تعتمد طريقتها في التعامل مع المتدربات على أن تتركهن يقررن بأنفسهن إن كن يملكن ما يؤهلهن للاستمرار في التدرب ليصبحن راقصات باليه محترفات. تقول: "على الأقل لن تتأذى بهذه الطريقة نظرتهن إلى أنفسهن". لسوء الحظ، فإن الكثيرين من الأشخاص الذين يملكون تأثيراً علينا في حياتنا لا يدركون ما قد تسببه كلماتهم وملاحظاتهم، بعكس صديقتي المدربة.

قد يكون للملاحظات التي نتلقاها من اخوتنا، أو أترابنا، أو معلمينا تأثير قوي على ما نقبل من الأشياء، أو حتى على ما نؤمن به ونتبناه حقيقةً، لكن التأثير الأعظم الذي يكوّن مواقفنا ويحدّد طريقة فهمنا للعالم وللأشياء، والطريقة التي ننظر فيها إلى أنفسنا تلعبه الملاحظات التي نتلقاها من آبائنا - أو من في حكمهم -.

يبدأ تأثيرهم علينا منذ الولادة بكل ما تحمل الكلمة من معنى، لأن كلماتهم هي منتهى علمنا خلال سني نمونا الأولى. ولهذا فإن حالات التوتر التي قد نعاني منها والتي نجمت بشكل مقصود أو غير مقصود عن ملاحظات وجهوها إلينا، أو مواقف وضعونا فيها هي الأسوأ من حيث الدرجة، والأكثر صعوبة عند المعالجة.

بدّل دوغ مهنته غير مرة في الأربعينات من عمره إلى أن تسلم منصباً إدارياً هاماً في شركة كبرى. أعجب المسؤولون في هذه الشركة بمهارته في التعامل مع الأصناف المختلفة من البشر ومساعدتهم لتحقيق مشاريعهم. وتتضمن مسؤولياته – بالإضافة إلى إدارة قسم كبير والإشراف عليه – إلقاء كلمة تشجيع وتحفيز بشكل دوري أمام مجموعة كبيرة من محللي الشركة الذين يشرف عليهم.

أول ما لاحظته على دوغ عندما جاء طالباً مني المساعدة في رفع مستوى أدائه الخطابي هو الطريقة التي ظهر فيها آسراً، مفوهاً، حيوياً، لطيفاً، وواثقاً من نفسه أثناء كلامه، لقد أجبرني أسلوبه على أن أصغي إليه. لكنني فوجئت عندما ذهبت لمشاهدته يلقي كلمة التحفيز في الشركة بشخص آخر غير دوغ، كان قلقاً، ملجوماً. كلامه متقطع وصوته خافت جداً بالكاد يُسمع.

قمنا بالتدرب على بعض تقنيات الخطابة، كالنظر أكثر في عيون مستمعيه ورفع صوته الأمر الذي يُفترض أن يرفع مستوى الحيوية في أدائه. لكنه ظل مكبوحاً، منخفض الأداء، غير قادر على استخدام هذه التقنيات. وبالتالي لم نبلغ مرادنا.

وأثناء محاولتي استكشاف أصل المشكلة عند دوغ، كشف لي أنه يجد أمر التعبير عن نفسه أمام المجموعات صعباً جداً. وعندما سألته عن السبب، أجاب في البداية أنه لا يعرف. لكن تبيّن في النهاية أن والديّ دوغ كانا ذوي مكانة مرموقة في المجتمع، ربّيا دوغ على أنه من غير الملائم أن يثير انتباه الآخرين لنفسه في الأماكن العامة والاجتماعات لئلا يُنعت بالمتباهي.

شرحت له أن التواصل مع الجمهور يتطلب قدراً معيناً من التباهي وإظهار الذات، في سبيل استجماع وإظهار طاقة بدنية أكثر من تلك التي يتطلبها التكلّم إلى شخص واحد، وأشرت إلى أن الطاقة وإظهار الذات هي أمور ستعينه في إيصال وجهة نظره للمستمعين.

قلت له: "الأمر يشبه التمثيل على المسرح، فإما أن يكون أداؤك موجهاً

للصف الأول من الحضور لأنهم هم فقط من يهمونك، أو أن يكون أداؤك موجهاً إلى الصفوف الأمامية والخلفية من الحضور لأن الجمهور كله هو من يهمك". إن رغبة عائلته بالا يبدو متباهياً ومتفاخراً أوهن قدرته على لعب دور فعال في عمله. أخبرته أني لا أريد منه أن يقلب شخصيته ويحولها كليّاً، بل كل ما يحتاج إليه هو إضافة قدر أكبر من الحماسة إلى أدائه حتى لا ينظر إليه الجمهور كمتردد، قلق، ومتحير.

بالتأكيد لم يكن لديه أدنى فكرة - قبل أن يكلمني - عن المستوى المنخفض لأدائه. لم يكن يظهر أبداً بالصورة التي أرادها لنفسه، صورة يكون فيها قائداً قوياً واثقاً من نفسه يبث الثقة والحماس في نفوس مستمعيه. لقد كان لكلمات والديه تأثير أعمق من ذلك أيضاً. فقد ولّدت داخل دوغ الطفل صراعاً لا يزال محتدماً طوال هذه السنين إلى أن بلغ دوغ الأربعين الآن. يتعلق هذا الصراع بحجم الظهور الذي يمكن لدوغ أن يسمح لنفسه به دون أن يُنعت بالمتفاخر أو المتباهي. ورغم أن والديه لم يقصدا إلحاق أي أذى به عندما علماه ذلك، لكنه تأذى في الحقيقة. بلورت كلماتهما في نفس ابنهما موقفاً أو اعتقاداً لم يكن ليساعده في تحقيق غاياته بعد أن كبر.

بعد أن ناقشنا هذه المسألة، انتظمت كل الأمور بسرعة في ذهن دوغ. لم يندفع في تفكيره لينظر إلى نفسه على أنه كان الضحية، كما لم يشعر بالغضب والرغبة بمواجهة والديه والاقتصاص منهما لما ألحقت كلماتهما من أذى به حتى يتغلب على ما يكبحه. فقد كان يكفيه ليحرر نفسه أن يعرف ما الذي كان يحدث فعلاً وما هي الأمور التي قادت لذلك.

وبعد ذلك علمته كيفية استخدام لغة الإيماء والجسد بالإضافة إلى صوته أثناء عرضه لأفكاره حتى يحمل مستمعيه على الإصغاء له بكل تركيز أثناء كلامه. لقد صار بإمكانه الآن أن يتكلم بكل طلاقة وارتياح تحت كل الظروف وفي كل الأحوال. حتى أنه يلجأ أحياناً إلى القيام ببعض التباهي الحقيقي، "لكن بمقادير قليلة جداً"، على حدّ تعبيره.

قد لا يكون الدافع وراء ملاحظات الوالدين التي تؤثر علينا سلباً دافعاً سليماً ومبرراً دائماً. وكذلك النتائج. عملت ذات مرة مع سيدة كانت خطيبة محترفة بحق، فلم تكن مشكلتها عدم الثقة بما لديها. بل توفرت فيها جميع شروط الخطيب الناجح: المظهر، الابتسامة، تقنيات الكلام والحركة. لكن قبل كل مناسبة تتكلم فيها كانت تزج بنفسها في حالة من الذعر الشديد. سألتها عمّا تخشى حدوثه، فأجابت أنها تخاف ألا تحقق في حياتها اليومية ما يتوقعه الجمهور منها وبالتالي سيظنون أنها تختلف عن الصورة التي عرضت نفسها بها. تساءلت في نفسي عن مصدر هذا الخوف.

وأثناء استكشافنا للأمر تبيّن أنها تربّت على يد والدين متطلبين. فإذا ما حوى تقرير المدرسة علامة أقل من (أ)، ستتعرض حتماً للتوبيخ من قبلهما لعدم تحقيقها ما يجب أن تحققه بنظرهما، وسيلفتان نظرها بقساوة إلى أن مستقبلها برمته قابع الآن في خطر.

قالت لي: "أتذكر مرة جاءت علاماتي كالتالي: علامة تامة واحدة، وثلاث علامات (أ)، وعلامتان (ب). غضب والديّ غضباً شديداً وقالا لي: "لماذا تفعلين هذا بنا؟ تنالين علامات (ب) في حين نحن نتعب ونقدم لك كل ما يلزم لتنالي علامات (أ). لن تحققي شيئاً في حياتك".

بعد أن كشفنا النقاب عن هذه القصة استطاعت أن تفهم سبب الخوف والذعر الذي كان ينتابها قبل الصعود إلى المنصة. لم تكن تنظر إلى حادثة تقرير المدرسة والأحداث المشابهة إلا بكونها الطريقة التي تحدث بها الأشياء. أما الآن فنحن متفقتان على أنها يجب أن تعيد النظر في هذه الأحداث، وفي نتائجها، من وجهة النظر الناضجة التي تملكها الآن وتتعامل بحكمة مع ما قد تنطوي عليه هذه الأحداث من مسائل وآثار.

ما أريد قوله هنا أنه علينا أن ننقّب في قصص وحوادث ماضينا الشخصية وأن نحاول الكشف عن تأثيراتها علينا. يجب أن نعثر على تلك الملاحظات والمواقف التي عشناها من خلال النوع الأول من الأجواء والتي أصبحت

معوقات خفية عظيمة الأثر وصعبة العلاج. تعمل هذه الملاحظات والمواقف التي يضعنا فيها الآباء عمل الإشارة الحمراء في أدائنا فهي تجبرنا على التوقف. نحن بدورنا علينا أن نبدل هذه الإشارة حتى تصير خضراء في سبيل أن نصبح خطباء أقوياء واثقين مقنعين.

النوع الثاني من الأجواء: الاخوة

قد لا يصل التأثير السلبي للملاحظات والمواقف التي نعيشها مع اخوتنا إلى الحدّ الذي تكلمنا عنه في فقرة الوالدين، لكنه يظل تأثيراً سلبياً يلعب دوراً مهماً في الطريقة التي ننظر فيها إلى أنفسنا وإمكاناتنا. وكما هو الحال في النوع الأول من الأجواء فإن مقدار الضرر الذي قد تلحقه بنا ملاحظات اخوتنا وتعليقاتهم يتعلق بمدى قوة وقسوة التعليق وبالمرحلة من حياتنا التي تلقينا فيها هذا التعليق.

يحرص بعض الاخوة دائماً على دعم ومساندة بعضهم البعض، في حين يتعامل اخوة آخرون على خلفية تنافسية حادة، البقاء فيها للأقوى!

سأروي لك قصة قد تجدها مألوفة، أخبرتني إحدى زبائني أنها عندما كانت صغيرة طلب منها أن تغني في برنامج مواهب محلي يهدف إلى جمع التبرعات لأنها كانت تملك صوتاً جميلاً. بعد انتهاء العرض، قالت لها أختها التي تصغرها بسنتين إنها لم تلتزم أثناء غنائها باللحن، وقالت لها أيضاً إنها "عجزت عن تحقيق التناغم مع الموسيقى".

حتى يومنا هذا، لا تستطيع زبونتي هذه الغناء أمام الآخرين رغم امتلاكها لصوت جميل. وفي الحقيقة فإن تعليق اختها اللاذع لم يزل يؤثر سلباً على ثقتها بنفسها في كل المواقف التي تتطلب أداءً أمام الآخرين مثل إلقاء محاضرة أمام المساعدين والزبائن بغض النظر عن الدافع وراء ذلك التعليق سواء أكان صحيحاً أم مجرد تعليق لا معنى له نابع عن غيرة أخوية.

هذا النوع من المواقف شائع جداً. سواء أكانت الملاحظة التي وجّهت إلينا من قبل أحد اخوتنا أثناء طفولتنا مجرد تعبير عن غيرتهم منها أو أنها رصاصة أطلقت عمداً لتؤذينا فإن التأثير السلبي لها في الحالتين سيدوم طويلاً، وأحد المجالات التي سنتأثر فيها جراء هذه الملاحظة أو الموقف هو شكل ظهورنا العلني أمام الناس. نحن غالباً ما نتقيد بالملاحظات الحادة التي تلقيناها يوماً من اخوتنا خاصة تلك التي جرحت مشاعرنا آنذاك ونعمل وفقاً لها كما لو أننا سمعناها البارحة ونترك لها المجال لتكبر في داخلنا وتتحصن وتمنعنا من التقدم.

ونتيجة لذلك فإننا نحصر دوافعنا العاطفية بتلك القلّة القليلة من المواقف المحرجة التي سيطرت علينا.

النوع الثالث من الأجواء:
الأتراب والسلطات خارج المنزل

الأتراب:

إذا راقبت كيف يلعب الأطفال مع بعضهم البعض لشاهدت فرقاً مدهشاً بين الأولاد والبنات. فالأولاد قد يشتمون بعضهم بعضاً والغايات عندهم دائماً تبرر الوسائل، ورغم هذا تراهم يعيشون هذا النوع من المنافسة دون انزعاج أو غضب مهما بلغت حدة التنافس.

على سبيل المثال، هذا أحد السيناريوهات المحتملة لتبادل التحية بين الصبيان:

"مرحبا، كيف حالك؟ ما هذا القميص البشع الذي ترتديه أيها المتأنق!؟"

"إنه بشع مثل وجهك".

تجري الأمور بين الصبيان في مواقف كهذه بناءً على القاعدة التالية: لا تبدِ لهم أي شكل من أشكال الانزعاج أو الغضب مهما كلف الأمر.

تخيل معي الآن فتاة صغيرة تمرّ بقرب فتاة أخرى وتقول لها: "مرحبا، يا له من فستان بشع، وحذاؤك أيضاً رديء جداً".

سيكون ردّ فعل الفتاة في الحالة الثانية مختلفاً كليّاً، فبعد أن تسمع كلام زميلتها ستتنهد حزناً في البداية ثم ستنفجر في البكاء والعويل وتنطلق إلى منزلها تختبئ في غرفتها لعدة أيام. إذن يختلف الذكور في ردود أفعالهم عن الإناث.

لن أذكر في هذا السياق ما قاله وكتبه الخبراء في ميدان علم نفس الأطفال عن تأثير الأتراب في تطور شخصية الطفل. فكلنا جربنا ذلك. إن كنت قد أخطأت الإجابة في امتحان شفوي أمام الصف كله وأحسست أن رفاق صفك بدأوا يسخرون منك - سواء أكان إحساساً صحيحاً أو متوهماً - فأنت إذن تعرف إلى أي حدّ يمكن أن يؤثر الأتراب. وبعد سنوات طويلة عندما يناديك مديرك في العمل لتقدم تقريراً عن سير العمل في الشركة فقد تجد نفسك فجأة تسبح في محيط من العرق، وتفكر في نفسك وبلا مبرر: "يا إلهي!، ماذا لو حدث أثناء الاجتماع ووضعت قدمي في فمي؟". نعم، تملك الملاحظات، جيدها وسيئها، التي نتلقاها من أقراننا هذا التأثير القوي على حياتنا. وفي الحقيقة فإن التعليقات والشتائم التي يتبادلها الأولاد والبنات لا تبرح ذاكرتهم بهذه السرعة. لكن علينا ألا ندعها تبقى. بل علينا إيجادها والحرص على عدم تخبئتها ثم تبديلها بمشاعر إيجابية والتي ستكون أكثر فائدة لنا.

هل تذكر كم كان مهماً أن يكون الشخص "ظريفاً" في المدرسة الابتدائية والإعدادية والثانوية وحتى في الجامعة؟ ترسم هذه الكلمة الحدود بين ما هو عصري وما هو قديم وبائد. والويل لمن يزعج الظرفاء، سيرمى به في خانة غير الظرفاء.

ولكل جيل تعريفه الخاص لمصطلح الظرافة، ومن الصعب محاولة التلاعب بهذا التعريف.

تكمن الشجاعة الحقيقة في أن تكون كما أنت مهما كان الحكم الذي سيطلقونه عليك. فهذا هو الظرف الحقيقي. أتساءل في نفسي ترى هل كان أليانور روزفلت، ستيفن كوفي، أو بيل غايتس مصنفين على أنهم غير ظرفاء

في أيام دراستهم؟ إذا صح ذلك فإنه يضحك كثيراً من يضحك في النهاية وهم حتماً من ضحك في النهاية، أليس كذلك؟!

سلطات خارج المنزل

إن ثاني أكبر مصدر للأذى ضمن النوع الثالث من الأجواء هو الملاحظات الصريحة والمباشرة التي يوجهها - بدون أن يلقي لها اهتماماً - معلم المدرسة، المدرّب، شخص نثق برأيه، وزير، أو أي شخص في موقع المسؤولية نحترمه ونعيش معه في سنوات تكّون الشخصية لدينا.

سمعت من زبائني في ورشات العمل الكثير من القصص تحدثوا فيها عن حوادث ومواقف من طفولتهم أو فترة مراهقتهم حين داروا لأول مرة جرحاً سببه لهم نقد لاذع أو ملاحظة سلبية أدلى بها شخص كبير غير الأبوين لكنه شخص تربوا على احترامه والثقة برأيه. وبما أنهم كانوا صغاراً فقد اعتقدوا أن رأي هذا الشخص لا بد أن يكون صحيحاً وحملوا في داخلهم ذلك "الرأي الصحيح" لمدة طويلة وأحياناً طويلة جداً!

على سبيل المثال، ستيفن موظف من الدرجة المتوسطة يطمح في تحسين وضعه ومكانته في شركة العلاقات العامة سريعة النمو والتي يشغل فيها حالياً منصب مدير تسويق. ستيفن شاب جذاب، لطيف، وعذب اللسان. وهذا هو مكمن المشكلة. فطريقته في التعامل تجعلك ترغب في عناقه بدل أن تشتري منه ما يبيع، وهو أمر يحسب سلباً في مجال التسويق والمبيعات.

اقترحت على ستيفن أن يضيف بعض النكهة على الطريقة التي يتكلم بها، فطلبت منه في البدء أن يرفع صوته. وفعلاً صار صوته أعلى. ثم حدث أمر غريب. بدأ صوته ينخفض شيئاً فشيئاً حتى بات غير مسموع ولم يستطع أحد في ورشة العمل أن يفهم ما يقول.

قاطعته قائلة: "عفواً ستيفن، أظنك أسأت فهمي، فقد طلبتُ منك أن ترفع صوتك. نحن الآن لا نستطيع سماع ما تقول".

فأجابني: "لا أستطيع أن أتكلم بصوتٍ عالٍ. فذلك يشعرني بأني أجبر الآخرين على سماعي، وقد لا يريدون ذلك في الواقع".

وافقته على أن محاولة السيطرة على المستمعين وإجبارهم على الإصغاء مخالف لقواعد الكلام، لكن صوته أخفض بكثير من أن يجبر أحداً على سماعه. أراد أن يخبرنا شيئاً يتعلق بهذا الأمر، فشجعته على أن يقول كل ما في خلده. روى لنا حادثة جرت معه عندما كان في الصف السادس. كان قد انتقل للتو إلى الحي. وسجل في المدرسة هناك. اقترب موعد انتخابات المدرسة فقرر أن يشارك فيها. رشح نفسه لمنصف عريف الصف. وبما أنه لطيف ودمث الأخلاق فقد كسب الكثير من الأصدقاء وبالتالي الكثير من الأصوات.

ومع اقتراب يوم الانتخابات، انحصرت المنافسة بين شخصين هما ستيفن وطالب آخر يعيش في الحي منذ سنين. تم تنظيم مناظرة بينهما لتحديد المرشح الفائز. كان ستيفن على وشك الصعود على المسرح لإلقاء كلمة حملته والتي كان يأمل أن تضمن له الفوز عندما جاء إليه المعلم المشرف على الانتخابات والذي سيقرر نتيجة المناظرة وقال له إنه من غير العدل أن يصبح عريف الصف السادس بدل منافسه الطالب الآخر والسبب أن ستيفن يتمتع بشعبية أكبر كما أنه لا يزال جديداً في المدرسة.

"شعرت كما لو أني مت، صعدت إلى المسرح بعد أن قال لي المعلم كل هذا ثم تجمدت مكاني. لم أنطق ببنت شفة. لكن الحضور صفقوا. وانتهت الانتخابات" حقيقة الأمر. أن المعلم، وهو شخصية ذات سلطة، قد وبّخ التلميذ ستيفن لأنه نشيط وجذاب.

أما التلميذ فقد تلقى ملاحظة معلمه بكل ثقة وطيبة لأنها صادرة عن معلم فلا بد أنها صحيحة. والآن وبعد كل تلك السنين نجده يكبت طاقاته وقدراته في الإقناع والحوار أمام المجموعات، حتى الصغيرة منها مثل ورشة عملنا، وذلك تجنباً لأن يساء فهمه من قبل الآخرين بأنه يحاول الوصول من خلالهم.

لا بد أنك الآن قد كونت فكرة عما يجعلك تشعر بعدم الأهلية في مواقف الإلقاء والخطابة. يختلف الأمر من شخص لآخر، وعليك أن تتذكر دائماً أن الحل بين يديك وأنك وحدك القادر على إيجاده.

ستتعلم في الفصل التالي كيفية تحديد المشكلة التي تعاني منها، وكيفية التخلص من بقايا الأذى النفسي الذي تركته ملاحظاتٌ ومواقف سلبية ولا تزال تعرقل وتؤخر تقدمك.

5

كيف تنظف أدواتك وتتجاوز كل العراقيل..

مسألة ثقة

كان تقمص الشخصيات المختلفة أثناء عملي كممثلة صاعدة وشابة أمراً ممتعاً. لكن بعد أن نضجت أكثر صار من الضروري أن أبحث عن شخصية تخصني. وأعتقد أن هذا هو الهدف الذي يسعى وراءه جميع الخطباء: أن نتواصل مع الآخرين بسهولة وبقوة، ينفرد كل واحد بأسلوبه الخاص الذي قد يعتمد على الدعابة أو على العواطف أو كليهما.

قد يجمعني القدر بخطيب هاوٍ يستأثر جوارحي، وقد أشعر أن ما يتكلم عنه أحد محترفي الخطابة أمرٌ لا يعنيني. غالباً ما يرسم الفرق بين هذا وذلك مسألة الثقة.

الثقة بالمتكلم هي التي تحملنا كمستمعين على الإصغاء لما يقول. ولهذا فإني دائماً أشجع زبائني الذين يطمحون إلى أن يكونوا خطباء ومتكلمين متميزين على البحث عن أسلوب في الخطابة يعكس حقيقة شخصيتهم، وعلى التخلي عن السعي وراء ترك انطباعٍ زائف لدى الجمهور

من خلال تقليد شخص ما أو محاكاة أسلوب آخر.

يشرح البعض كلمة "موثوق" بكلمة "أصيل". فإذا ما لمسنا الأصالة في كلمات خطيب ما، ننظر إليه بعين الثقة وتضحي كلماته لا غبار عليها.

أن يكون أحدنا أهلاً لثقة الآخرين يعني أن يكون قد مرّ بتجارب في هذه الحياة كما مرّوا وأن يملك قدرة على صياغة أفكاره بشكل يصل للآخرين بسهولة. وهذا يتطلب معرفة الكثير عن حقيقة نفوسنا وما يحركها. فاستحقاق ثقة الآخرين تنبع من داخلنا.

من المهم أن نثق بأنفسنا حتى يأتي أسلوبنا الخطابي أميناً وسليماً وأهلاً للثقة، هذا الأسلوب سيتعرض للكثير من الشحذ والتعديل والتغيير خلال حياتنا مع تغير الظروف وتتابع التجارب والخبرات التي ستترك بصماتها لا على أسلوب خطابتنا فحسب بل على شخصيتنا برمتها. يسعى نخبة الخطباء دوماً وراء كل ما يساعدهم على إظهار حقيقة ما لديهم حتى يكسبوا مزيداً من الثقة. باتباعك هذا السبيل فإنك ستتقدم بسرعة أكبر.

نحن نعلم أنه لا بد من تنظيف الآلات الموسيقية أولاً حتى تطربنا بصوتها العذب وألحانها الجميلة، وكذلك أنت، سنبدأ أولاً باكتشاف المعوق الخفي الذي يؤخرك ويمنعك من إلقاء تلك الكلمة أو إعطاء المحاضرة أو الذهاب إلى المقابلة ثم نقوم بالقضاء عليه.

لدينا أربعة تمارين في عملية التنظيف:

التمرين الأول: البحث والإقرار.

التمرين الثاني: التحرر.

التمرين الثالث: إعادة التشكيل.

التمرين الرابع: التصور والتحقيق.

إذا كان عليك أن تلقي محاضرة أو أن تجري مقابلة قبول جامعي في الفترة القريبة القادمة فإن هذه التمارين مع مجموعة المهارات العملية التي ستتعلمها في الباب الثاني ستعدك لمواجهة هذه التحديات ولاغتنام كل الفرص

المقدمة لك بطريقة لم تشهد لها مثيل.

المطلوب منك حتى الآن أن تقوم بهذه التمارين الواحد بعد الآخر وبنفس الترتيب قبل خطابك القادم أو المحاضرة أو المقابلة بقدر ما يسمح وقتك به.

كم مرّة يجب عليك تكرار هذه التمارين؟

يعتمد هذا على عدة أشياء.

أنصح عاشقي الظل والمتأنقين بأن يقوموا بالتمارين الأربعة بأكملها قبل كل خروج لهم أمام الناس. حتى يأتي يوم - وهو يوم لن يطول انتظاره - يجدون أنفسهم يجيبون بكل ثقة وحماس عندما يطلب منهم إلقاء كلمة بقولهم: "نعم، أنا جاهز".

أما الكظريون والارتجاليون فقد لا يحتاجون للقيام بالتمارين الأربعة أكثر من مرة واحدة. أنصحهم بأن يقوموا بالتمرينين الثالث والرابع قبل الحدث بعدة أيام وذلك لاستجماع طاقاتهم ولتركيز تفكيرهم على المهام المطلوب منهم القيام بها.

التمرين الأول: البحث والإقرار

ارسم خطاً عمودياً على طول ورقة بيضاء في منتصفها. في أعلى العمود الأيمن اكتب الجملة التالية:

"أسوأ ما يمكن أن يحدث...".

والآن وبسرعة فكر بكل الأمور السلبية التي تخشى حدوثها أثناء إلقائك للكلمة أمام الناس، أو أثناء إعطائك للمحاضرة، أو في مقابلة العمل (انظر الشكل1). على سبيل المثال قد يكتب البعض ما يلي: أخشى أن...

- أضيع أثناء الكلام.
- أنسى ما أريد قوله.
- ينتقدني الآخرون.
- أبدو غبياً.
- يسخر الآخرون مني.

الشكل 1

أسوأ ما يمكن أن يحدث:	
أن أضيع أثناء الكلام	
أن أنسى ما أريد قوله	
أن ينتقدني الآخرون	
أن أبدو غبياً	

كن عفوياً وصادقاً مع نفسك. لا تناقش ما تكتب كما لا تراجعه أو تغير فيه. فنحن لا نستخدم ميزان الصحة والخطأ هنا. اكتب كل المخاوف التي تخطر أولاً على بالك. ولا يهم إن ضمت القائمة ثلاثة أمور أو ثلاثين. وحالما تنتهي من كتابة قائمة أسوأ الأشياء عاين ما كتبت ودوّن في نفس العمود تحت كل عنوان ما تشعر به حيال ذلك العنوان (انظر الشكل 2). فإذا لاحظت أنه بدأت تخالجك مشاعر قوية أو حتى ردود أفعال جسدية فاعلم أنك تسير في الطريق الصحيح. فمثلاً قد يولّد فيك الخوف من النقد شعوراً بالإحراج والإهانة، بينما تثير فيك فكرة النسيان شعوراً بالغضب وضيق التنفس.

قد يحدث أن تشعر بالانزعاج أثناء اختبار أحاسيسك تجاه كل عنوان. هذا طبيعي أيضاً وتذكر أننا لسنا في مقام تحديد الصحيح وعزل الخطأ، نحن نناقش الأشياء فقط.

الشكل 2

أسوأ ما يمكن أن يحدث:	
أن أضيع أثناء الكلام	
أن أنسى ما أريد قوله... الغضب وضيق التنفس	
أن ينتقدني الآخرون... الإحراج والإهانة	
أن أبدو غبياً	

بعد أن تنهي هذا الجزء من التمرين الأول ستتشكل لديك فكرة حول الأمر الذي يثير لديك أقوى إحساس غير مرغوب فيه - وقد تجد كل الأمور التي كتبتها تتساوى في ذلك - لنفترض أن شعورك بالإحراج لدى انتقاد الآخرين لك يحقق فعلاً القدر الأكبر من الإزعاج في داخلك. عد معي الآن بذاكرتك إلى مواقف وتجارب الماضي حاول أن تتذكر حادثة شعرت فيها بالإحراج بعد أن انتقدك أحد ما، وأقصد بذلك الحوادث المشابهة للكلام أمام المجموعات أو إعطاء محاضرة أو ما قد يكون له علاقة بهذا الأمر مهما بدا لك ضعيف الصلة أو غير محتمل.

كن صادقاً مع نفسك. ولن يكون ذلك صعباً طالما أنك تقوم بهذه التمارين لوحدك دون رقابة أحد. وكلما كنت صريحاً وصادقاً أكثر كلما كانت نتائج هذا التمرين أفضل وأجدى.

انتبه إلى مشاعرك أثناء محاولتك تَذَكُّر الموقف أو المواقف التي أحرجتك في الماضي، كما لا تنسَ مراقبة ردود أفعالك الجسدية التي قد ترافق إحساسك بالانزعاج. فمثلاً شعرت إحدى زبوناتي بألم في منطقة العينين عندما تـذكرت أحد مواقف الماضي الذي أحست فيه بالإهانة.

زبونة أخرى شعرت بضيق في التنفس.

يجبرك هذا التمرين على اكتشاف السبب الكامن وراء خوفك، والإقـرار بالأثر النفسي السلبي له نتيجة كبته في أعماقك طوال هـذه المـدة. يجـب أن تكتشف هذا السبب الكامن والمحرك لمخاوفك وأن تحدد معالمه قبل أن تنتقـل إلى مرحلة التخلص من المشاعر السلبية المرتبطة به.

التمرين الثاني: التحرر

أود أن أعيد التأكيد على أمر قبل الدخول في هذا التمرين وهو سبب قيامنا بهذه التمارين، فإذا كنت تشعر بحالة من التوتر تنتابك حيال كل ما يتعلق بالكلام أما الجموع أو إعطاء محاضرة فمن الضروري مقاربة المشـكلة مـن جميـع نواحيها النفسية، والجسدية، والمعنوية حتى نصل إلى حل نـاجع ودائـم. إذ لا يكفي تعلم بعض التقنيات.

يتطلب تحقيق التغيير في شخصيتك - والذي سيساعدك على ترك انطباع إيجابي لدى جمهورك مهما بلغ تعداده - حضوراً تاماً منك بالمكان والزمـان. فإذا ما كنت تحتفظ في وعيك أو في لا وعيك بأشياء من الماضي لـن تكـون عندها حاضراً تماماً. حضورك الكامل أمام الجمهور هو الذي سيمدك بالعفوية، والحرية، والتجاوب المستمر مع الجمهور.

والسؤال الآن كيف يمكن أن نحقق هذا الحضور التام؟

عندما تكتشف مواقف وتجارب الماضي السلبية ثم تقـوم بتحديـد نـوع الإحساس أو الشعور الذي يطلق حالة التوتر لديك سيكون من السـهل الـتحكم بتلك المشاعر وتخفيض آثارها حتى لا يعود لها أي سـلطة عليـك. وإحـدى

الوسائل الفعالة التي أنصح باتباعها في هذا الخصوص هي طريقة تعلمتها من أحد الأصدقاء الذين يعملون في مجال معالجة الاكتئاب وتدعى "التسجيل".

عندما تتذكر حادثة ما أو أي موقف من الماضي يثير لديك حالة من التوتر عند التفكير به اكتب فوراً وصفاً له على دفتر خاص للمذكرات أو ما إلى ذلك. ولا تتقيد بعدد معين من السطور أو الصفحات. تابع الكتابة حول هذه الحادثة إلى أن تشعر أنك قد أفرغت كل ما لديك. واحرص على ذكر جميع التفاصيل، وحتى الأشخاص، وأقوالهم، وأفعالهم، وبماذا شعرت آنذاك، وبماذا تشعر الآن - وهو الأهم - عندما تتذكر ما جرى.

ابدأ بتقييم حالة القلق لديك بإعطائها رقماً بين 1 و10 فالواحد يدل على مستوى منخفض من التوتر أو القلق والعشرة تشير إلى حالة متأزمة.

وخلال الفترة التي تفصلك عن المحاضرة أو المقابلة عد إلى دفتر المذكرات هذا كلما خطرت لك فكرة تحمل أثراً سلبياً تجاه ما ستقوم به - المحاضرة أو المقابلة أو ما إلى ذلك - واكتب ما تشعر به. ولا تنسَ تقييم حالة التوتر مجدداً بنفس المقياس بين 1 و10. ولن أذكرك مرة أخرى بأن تكون صادقاً مع نفسك. لنفرض مثلاً أنك عندما بدأت الكتابة حقق التوتر لديك مستويات عالية فأعطيته رقم 10. لكن بعد أن قمت بالتدوين مرة أو مرتين يومياً أو حسب ما اقتضته حالتك لاحظت أن رقم التوتر بدأ ينخفض ووصل مثلاً إلى 7 ثم إلى 5 أو 2 وقد تجد نفسك بعد قليل تعطيه علامة 0 لأنك بكل بساطة لم تعد تشعر بالتوتر أو القلق لدى التفكير بالحدث القادم أو بما مررت به في الماضي.

من المدهش أن يكون لتمرين بهذه البساطة تأثير كبير ونتائج باهرة وملفتة. لكن هذه هي الحقيقية. عليك التحلي ببعض الصبر، هذا كل ما في الأمر. الأمر أشبه ما يكون ببرامج تخفيف الوزن فبعضها بطيء السير ثابت النتائج وبعضها الآخر يعطيك نتائج باهرة سريعة لكنها لا تدوم. فسرعان ما

تجد نفسك تستعيد وزنك الزائد بعد انتهاء البرنامج. هذا التمرين يعتمد على عملية التراكم التدريجي فهو يحتاج إلى بعض الوقت لكنك لن تشعر به حالما تلمس النتائج.

من الممكن أن تتوقف عند هذا التمرين وتكون قد حققت قدراً لا بأس به من التحرر من حالة التوتر. لكن إذا كان طموحك أكبر من هذا وإذا كنت تتطلع إلى حسم الحرب لصالحك وليس مجرد الانتصار في إحدى المعارك فعليك إذن أن تمضي معي حتى النهاية.

التمرين الثالث: إعادة الصياغة

الآن وبعد أن حددت الأسباب الكامنة وراء الارتباك الذي تعاني منه وفهمت جميع ملابساتها وصارت في مرماك، حان وقت الهجوم، لأن الدراسة والفحص والتمحيص لن توصلك إلى ما تريد إذا لم تشفعها بالأفعال والإجراءات المناسبة.

خذ الورقة التي رسمت في منتصفها خطاً عمودياً قسمها إلى عمودين واكتب السؤال التالي في أعلى العمود الأيسر:

"ما أريده أن يحدث"..

اقرأ الآن قائمة أسوأ الأشياء في العمود الأيمن وقم بإعادة صياغة كل عنوان وذلك بتحويل الرؤية السلبية للعنوان والتي تخشى حدوثها إلى رؤية إيجابية تتمنى تحقيقها، (انظر الشكل 3).

على سبيل المثال، لو كان أحد الأشياء التي تخشى حدوثها هو أن ينتقدك المشرفون في مقابلة العمل وتخسر بالتالي تلك الوظيفة، فبدل أن تعيد صياغة الرؤية السلبية التي كتبت بالرؤية الإيجابية التالية: "أريد أن أحصل على الوظيفة" والتي لا تتناول لب المشكلة قم بإعادة الصياغة على الشكل التالي: "أريد أن أبدو هادئاً وواثقاً حتى أبهر المشرفين في المقابلة".

إذا كان أحد مخاوفك الأخرى هو أن تضيع أثناء الكلام، فبدل أن تعيد

الصياغة بهذا الشكل: "لا أريد أن أضيع أثناء الكلام". استخدم الشكل التالي: "أريد أن أبدو واثقاً ومتوازناً". أما إذا كنت خائفاً من النسيان فبدل أن تقول: "لا أريد أن أنسى" قم بإعادة صياغة الرؤية السلبية برؤية إيجابية لما سيحدث ملامساً القضية الجوهرية بشكل أكبر كأن تقول: "أريد أن أتعامل مع كل التحديات والمفاجآت بكل ثقة واحتراف".

الشكل 3

أسوأ ما يمكن أن يحدث:	ما أريده أن يحدث:
أن أضيع أثناء الكلام.	أريد أن أبدو واثقاً ومتوازناً.
أن أنسىماأريد قوله	أريد أن أتعامل مع التحديات بثقة واحتراف.
أن ينتقدني الآخرون... الإحراج والإهانة	أريد أن أبدو هادئاً وواثقاً.
أن أبدو غبياً.	لا أريد أن أرتكب أخطاءً

عندما تنتهي من دراسة قائمة أسوأ ما يمكن أن يحدث في العمود الأيمن والتعليق إلى جانب كل عنوان في العمود الأيسر بما تريده تكون قد كونت فكرة عن الاحتمالات الممكنة.

والآن صار بإمكاننا التقدم خطوة إلى الأمام بالحديث عن تلك الاحتمالات مستخدمين الزمن الحاضر.

فمثلاً، قبل قليل قمنا بكتابة "أريد أن أبدو واثقاً ومتوازناً" في العمود الأيسر أمام عنوان "أضيع أثناء الكلام" في العمود الأيمن، والآن قم بتغيير الجملة في العمود الأيسر لتصبح: "أنا واثق من نفسي ومتوازن جداً فيما يتعلق بالكلام أمام المجموعات".

بتحويلك الأشياء التي تريدها أن تحصل إلى أشياء موجودة فعلاً ثم قيامك بتدوينها على الورقة بصيغة الحاضر (انظر الشكل 4) فإنك تتجنب الوقوع في فخ الدوران في حلقة التمني المفرغة والتركيز على المستقبل وما تريد امتلاكه وحدوثه بدل امتلاكه فعلاً والاستعداد لحدوثه.

بهذه الطريقة نسلّط الضوء على تحقيق ما نريد الآن وهنا.

الشكل 4

أسوأ ما يمكن أن يحدث:	ما أريده أن يحدث:
أن أضيع أثناء الكلام.	أريد أن أبدو واثقاً ومتوازناً.
أن أنسى ماأريد قوله... الغضب وضيق التنفس	أريد أن أتعامل مع التحديات بثقة واحتراف.
أن ينتقدني الآخرون... الإحراج والإهانة	أريد أن أبدو هادئاً وواثقاً.
أن أبدو غبياً.	لا أريد أن أرتكب أخطاءً
	بعد التحويل: أنا واثق من نفسي ومتوازن تماماً فيما يتعلق بالكلام أمام المجموعات. أو: أنا خطيب جيد وواثق مما أفعل.

التمرين الرابع: التصور والتحقيق

حسناً، لقد قمنا حتى الآن بتحديد المعوقات الكامنة في نفوسنا، ودرسناها وفهمناها ثم أعدنا صياغة رؤيتنا لها وفكرتنا عنها بحيث تعكس ما نريده أن يحدث. علينا الآن تحويل هذه الرؤى والرغبات إلى حقيقة.

منذ أيام عملي في عالم التمثيل كنت استخدم في عملي تقنية أسميتها "التصور". وهي كالتالي:

- اجلس في مكان هادئ، في بيتك أو في شقتك أو حتى في المكتب، أطفئ الهاتف المحمول، والمذياع، والتلفاز، وكل الأجهزة التي قد تشتت تفكيرك. اجلس على كرسي مريح. وأنصح هنا أن تجلس بشكل قائم وألا تتكئ أو تستلقي لأنك قد تشعر حينها بالنعاس. وأنا لا أريد أن تنام قبل أن تنتهي هذا التمرين.
- أدخل نفسك في حالة من السكِينَة لا يشوبها شرود أو أفكار مشتتة. قد يساعدك أن أخبرك الطريقة التي اتبعها للقيام بهذا: تخيل نفسك تنزل درج السلم وتقوم أثناء ذلك بالعد عكسياً وتتنفس بشكل منتظم كما يلي: لنفرض أن الدرج مكون من خمس عشرة درجة. وأنت الآن في أعلى الدرج، تقول "خمسة عشر" ثم تأخذ شهيقاً ببطء ثم تزفر ببطء، تنزل درجة، ثم تأخذ شهيقاً ببطء ثم تقول "أربعة عشر" وتزفر ببطء، تنزل درجة، شهيق، "ثلاثة عشر"، زفير. وهكذا حتى تصل أسفل الدرج في مخيلتك. فإذا ما شرد فكرك قليلاً لا تمارس أية قوة حتى تعود إلى حيث كنت ولكن حاول العودة بنفسك إلى هناك بكل رفق. فليست الغاية هنا إجبار نفسك على الانتباه والتركيز ولكن توجيه تفكيرك حتى تصل بتركيزك إلى حدوده القصوى.
- بعد أن تصل إلى أسفل الدرج تصوّر نفسك ومن حولك بيئة تبعث فيك شعوراً بالسكِينَة والطمأنينة. قد تكون هذه البيئة أي مكان يدخل في نفسك السرور، مثل شاطئ بحيرة ريفية مهجورة، أو طريق جبلية تحب أن تتنزه فيها مشياً على

الأقدام. أو قد تكون بيئة من نسج الخيال بساتين فيها ما لا عين رأت ولا أذن سمعت ولا خطر على قلب بشر. الهدف من هذا هو انتاج البيئة الهادئة التي تود أن تمارس فيها التمرين، ستتعلم وتتدرب تدريجياً كيف تُدخِل نفسك أجواء هذه البيئة بسرعة وفي الحال. بعد القيام بهذا الجزء من التمرين لعدة مرات في اليوم أو في الأسبوع ستجد نفسك قادراً على الوصول بتفكيرك إلى حالة من التركيز والانتباه أعلى فأعلى في زمن أقصر فأقصر.

- أدخل الآن رؤيتك الإيجابية لما سيحدث معك بكل تفاصيلها إلى الصورة، وهذا هو الجزء المُفضّل لدي من التمرين! لنفترض أن عليك أن تلقي محاضرة أمام مجلس المدراء في شركتك قريباً، والرؤية الإيجابية التي قمت بإعادة صياغتها في التمرين الثالث هي كالتالي: "أنا الآن أبدو واثقاً من نفسي ومنظماً وتم تلقي محاضرتي بكل يسر ووضوح وسهولة". تخيل الحدث نفسه. تخيل نفسك تدخل غرفة الاجتماع ثم تحيي أعضاء المجلس، وتبدأ بإلقاء المحاضرة على الوجه الذي تريده وتتمناه. كذلك تخيل ردّة فعل أعضاء المجلس، إيجابية، حماسية، يملؤها السرور والإعجاب، ويرافقها تصفيق منقطع النظير تماماً كما تمنيت.

أو من الممكن بدل هذا أن تحاول استرجاع موقف من الماضي حيث قدمت أداءً ناجحاً شعرت بعده بالسرور والنشوة والثقة وأنك ملك العالم بأسره. مثلاً محاضرة ما ألقيتها في الصف الثالث الثانوي أمام الصف وأعجبت التلاميذ. أو ما شابه. ما أريده منك هو أن ترى النتائج التي تتمناها أن تحدث في هذا الموقف التأملي. وكلما كانت التفاصيل أكثر دقة ووضوحاً كلما صرت أقدر على تحقيق ما تؤمله. تمرين التصور ليس بديلاً أبداً عن التدريب والاستعداد الحقيقي على الحدث القادم. ولكنه وسيلة مساعدة تهدف إلى مدك بالطاقة والقدرة على التركيز اللازم حتى تقدّر وبدقة كم تحتاج من التدريب والاستعداد وهو أمر يعود لنوع الأشخاص الذي أنت منه ونوع التوتر الذي ينتابك. إنه تمرين يساعد على الوصول بالفكر إلى حالة من الصفاء والوضوح تحفز التركيز، وهو من الأساليب الناجحة جداً في ذلك.

توخَ الحذر في ما تتمناه، وكن محدداً!

إذا لم تكن محدداً بالقدر الكافي فسيحدث معك ما حدث معي. عندما كنت ممثلة اشتركت في مسرحية موسيقية. قمت بأداء دور صغير فيها كخادمة فرنسية خفيفة الظل. لم نتدرب بالقدر الكافي، وهو أمر طبيعي في العروض التي تنظم لجمع التبرعات، والتي يطلق عليها البعض أيضاً "مقابلات التقييم الجماعية". كان من بين الحضور الكثير من الأشخاص ذوي الشأن والمكانة في عالم الاستعراض، ملأني الحماس حينها وشابه قدر عظيم من التوتر. قررت حينها أن أجرب تمرين التصور الذي كنت قد تعلمته حينها وهذا ما جرى معي.

تخيلت نفسي أصعد المسرح ثم قمت بتحية الجمهور مع بعض الممثلين البارزين الذين سأشاركهم العرض، ثم خرجت أمام الجمهور عندما حان دوري ومشيت نحو إحدى المنصات والتي تحمل النص الذي سأقرؤه وبدأت أقرأ الدور بكل سلاسة وأنا أعتمر قبعة مزركشة. حتى أني تخيلت الجمهور يضحك من السلوك الغريب للشخصية التي أمثلها. قد يبدو كل هذا مفصلاً وشاملاً لكل الدقائق وقد كان كذلك إلى حدٍّ ما. جاءت ليلة الاستعراض. ومضى كل شيء أقرب ما يكون إلى ما تخيلت، حتى أخذت مكاني في لحظة ما أمام إحدى المنصات حتى أقوم بقراءة دوري.

وبينما كنت أقرأ الدور، ضغطت بقوة عن غير قصد على المنصة تفاعلاً مني مع ما اقتضاه أداء الدور، فبدأت المنصة تهبط للأسفل شيئاً فشيئاً حتى أجبرتني على الجثو على ركبتيّ لأصل إليها وأواصل القراءة. ضحك الجميع في المسرح. لكن لسوء الحظ لم يكن أدائي الساخر لوحده هو السبب في ذلك كما رأيت في تمرين التصور، ولكن تلك المنصة اللعينة شاركتني الأداء.

لم أعرف بعد ذلك إن كان الجمهور قد ظن أن هذه الحركة مقصودة أم غير مقصودة. لكني كنت أعرف أنها غير مقصودة، لقد دفعني الإحراج الذي شعرت به حينها إلى صقل مهاراتي في القيام بتمرين التصور وذلك بالإتيان

على كل جوانب الموقف الذي أتصوره، بما في ذلك المشاكل التي قد تحـدث، حتى تكون ضحكات الجمهور في المرات القادمة على الشخصية التـي أمثلهـا وليس عليّ. إنه تمرين مدهش، ولكن كلما كنت محدداً أكثـر فـي تصـورك واستحضارك لتفاصيل ما قد يحدث كلما كنت أكثر قدرة على اكتشاف المشاكل التي قد تحدث والتعامل معها حتى قبل حدوثها، وذلك بدراستها ووضعها فـي حسبانك أثناء القيام بما عليك القيام به.

تهانينا

لقد أنهيت للتو الباب الأول والأكثر أهمية من الطريق التي تمضي فيهـا لتصبح متكلماً واثقاً ومميزاً وهو الباب الذي قمنا فيه بالبحث عـن المعوقـات والحواجز التي تقف في طريقك.

تعلمنا أن نتعامل مع المعوقات السطحية كالخرافات أو المشاكل التي تتعلق بمستوى المهارة وذلك بإنكار الأولى وتكذيبها، وبتعلّم الثانية وإعطائها حجمهـا الحقيقي.

أما المعوقات الخفية والتي يصعب التخلص منها أحياناً فقد تعلمنا بعـض الطرق والوسائل التي ستساعدنا في تحديد المعوق ثم التخلص منه.

والآن أصبحت جاهزاً تماماً للارتقاء درجة أخرى، ستتعلم بعـدها كيـف تطور طريقة تستطيع من خلالها تنظيم رسالتك وتشذيبها ثـم إيصـالها إلـى جمهورك.

فلنمضِ إذن معاً نميط اللثام عن بقية المغامرة!..

الباب الثاني

اكتساب الطريقة

6

رسالتك في هذه الحياة

وصفة للنجاح

دعوني أشارككم هذه الرواية:

عملت ذات مرة كممثلة بديلة في عرض خارج برودواي في مهرجان جوزيف باب الشيكسبيري. يحمل العرض عنوان "سأجمع فني وأضعه على الطريق". وكالعديد من الممثلين الواعدين فقد كنت بحاجة إلى عمل إضافي أحسن به وضعي، وفي ذلك الوقت، كنت أعمل في النهار نادلة في مطعم في منطقة تشيلسي في مانهاتن.

لم يكن جديداً عليّ أن أعمل لوقت متأخر من الليل، ثم أنهض قبل بزوغ الفجر لأحضر نفسي للحاق بالتدريب. عندما أتذكر أحياناً تلك اللحظات، أستغرب كيف كنت أستطيع القيام بذلك، وكثيرون مثلي مرّوا بتلك الظروف. فالنوم أثناء الليل مهم جداً، ولكننا قلما كنا نذوق طعمه. يبدو أن الشغف بأمر ما والتصميم على تحقيقه بالإضافة إلى تنظيم العمل تُسهّل الأمر أكثر مما يمكن تخيله.

في ليلة من الليالي وصلت إلى شقتي حوالى الثانية بعد منتصف الليل.

كنت منهكة تماماً من العمل في المطعم. وكعادتي، قبل اللجوء إلى الفراش، نثرت البقشيش الذي كسبته ذلك المساء على السرير وبدأت أجمعه لأرى إن كان المبلغ، بالإضافة إلى مرتبي، يكفي لتسديد فواتير ذلك الشهر والتي لا تتضمن مصاريف المعيشة فحسب، بل تكاليف دروس التمثيل ودروس الصوت.

وبينما كنت أعد النقود، لاحظت ورقة على وسادتي تركتها زميلتي في الغرفة. ذكرت في الورقة أنهم اتصلوا من مكتب جوزيف باب عصر هذا اليوم يطلبون مني القدوم إلى اختبار الأداء غداً من أجل الاشتراك بالعرض. لم أصدق ما قرأت! فقد كنت بحاجة ماسة إلى أي عمل مأجور في مجال التمثيل. تلك كانت فرصتي! لقد طرت فرحاً وغمرتني سعادة لا توصف. كان من غير الممكن أن أنام تلك الليلة، فقد كنت في غاية الإثارة.

تمكنت من أن أغفو قليلاً، ثم صحوت في الصباح. وشعرت أن حيويتي أقل مما يجب أن تكون عليه في يوم هام كهذا. وفي تلك اللحظة شغّلت جميع "محركاتي".

بدأت ببعض تمارين الإحماء. وبعض تمارين التمدد ثم راجعت بعض الأمور المتعلقة بالتحضير للمقابلات كنت قد جمعتها من قبل، وتدربت على تقنيات الصوت التي لا تشكل جهداً زائداً على الأوتار الصوتية قبل الحدث الرئيسي. وأخيراً، استحضرت في ذهني التصور الذي أريده أن يحدث في المقابلة وهو أن أثبت جدارتي وخبرتي. وأن أقدم أفضل ما لدي، وهذا ما كان مدرب التمثيل يحثني دائماً على أن أجعله هدفي، لأنني إذا ركّزت على تقديم أفضل ما لدي، فلن يقلقني أمر النتائج، لأنني لا أستطيع التحكم بها على أية حال.

أتذكر يوم دخلت اختبار الأداء، وبعد قليل من المقدمات، أخذت مكاني على خشبة المسرح وقمت بغناء المقطع الذي كلفت به. عادة في هذه الاختبارات يكون الصمت مطبقاً بعد انتهاء الأداء. لكن هذه المرّة، اقترب مني مسؤول الكادر التمثيلي وأحد كتّاب العرض وسألاني إن كان بمقدوري أن أتعلم إحدى

أغاني العرض من العازف المصاحب على خشبة المسرح، وأن أحاول تأديتها. كان أمراً جديداً عليّ، لكن يمكنني القيام به.

فعلت ما طلباه مني وبذلت في ذلك كل ما أستطيع. وعندما غادرت ذلك اليوم، كنت متأكدة أني حصلت على دور الممثلة البديلة، ولعدد من الأدوار بما في ذلك دور البطولة. وعلمت حينها، وهو الأهم، أني رغم عدم حصولي على القسط الكافي من النوم، وكل الإنهاك الذي كنت أشعر به، والمفاجآت التي اعترضتني أثناء المقابلة، فقد كان لدي نظام محكم ساعدني في تحقيق ما أريد.

ينطبق الأمر عينه على فنّ الخطابة. فإذا كنت تملك هذا النظام، سيكون خير عون لك كلما دعت الحاجة لذلك. وسيفي بالغرض حتى في أصعب الظروف.

دربت ذات مرة زبوناً نال مؤخراً ترقية فأصبح نائب المدير في إحدى شركات الأدوية الكبرى. وبما أنه لم يكن قد قدم بعد أي تقرير يستعرض فيه واقع العمل بصفته نائب المدير، فقد كلفني بمساعدته في التحضير لمؤتمر هام سيعقد قريباً.

في لقائنا الأول قدم لي عرضاً لما سيقدمه في المؤتمر بواسطة جهاز الإسقاط الضوئي. كان تقديمه يتألف من حوالى ستين شريحة. معظمها جداول ومخططات مكتوبة بخط صغير وغير مقروء. بالإضافة إلى العديد من الرسومات الأخرى. كان أثناء العرض لا يقوم بأكثر من القراءة من هذه اللوحات، وبسرعة خيالية يرمي من خلالها أن يحشر كافة المعلومات التي جمعها في العشرين دقيقة الممنوحة له في المؤتمر. هكذا كان من المستحيل عليه أن يتوقف ولو لمرة واحدة ليأخذ نفساً أو لينظر نحو الحضور.

وعندما انتهى، سألني عن رأيي قائلاً: "هل تعتقدين أن عليّ أن أطلب منهم منحي ثلاثين دقيقة؟".

أجبته: "إن المشكلة لا تكمن في ضيق الوقت. لكني ومن خلال جميع ما عرضت لم أستطع تكوين فكرة عن الرسالة التي تود نقلها، سواء الهدف الذي يقف

وراء هذا العرض، أو سبب تقديمك هذا العرض أمام هذا الحضور بالذات؟".

أوضحت له أن المشكلة الأساسية تكمن في غياب المنهج الذي يساعد عادة على نقل الرسالة التي لا تعبر عما يريد أن يقوله هو أو شركته فحسب، بل ما يريد الجمهور أن يسمعه كذلك. وأكثر من ذلك، فقد أتخم رسالته بكم كبير من المعلومات. ولخبرته أيضاً أن المحاضرة التي يتم فيها عرض الشرائح تختلف عن المحاضرة العادية. فبعد أن نحدد معالم الرسالة التي نريد نقلها مستندين بذلك على منهج مدروس بعناية، يسهل عندئذٍ اختيار الشرائح كماً ونوعاً، وتوظيفها بالشكل والمكان الصحيحين. ولا أظن أننا سنحتاج أكثر من عشرين شريحة.

يحضّر العديد من الأشخاص الذين عملت معهم لخطاباتهم أو محاضراتهم أو المقابلات التي تنتظرهم بنفس الطريقة التي اتبعها صاحبنا هنا. فتراهم، نتيجة قلة الخبرة لديهم، يعرضون أفكارهم بشكل عشوائي، الأمر الذي سيولد حالة من الارتباك لديهم ستتطور إلى شكل من أشكال التوتر والقلق.

بعد أن انهيت في الباب الأول تحديد المعوقات التي تقف في طريقك وبدأت التعامل معها، سنتابع في هذا الباب ونركّز على العوامل الأساسية التي سنطور من خلالها طريقتك في التواصل مع الآخرين.

المقومات الأربعة الرئيسة

يمكن تشبيه الخطاب أو المحاضرة أو المقابلة الناجحة بوجبة الطعام الشهية التي يستطيع الجمهور هضمها وامتصاصها بكل سهولة. فهي تحتوي كل المقومات التي ستجعلها مميزة الطعم، كما تحتوي على ما يلزم من المنكهات التي ستضفي عليها لوناً ونكهةً مميزين. ولا ننسى أن تكون منخفضة السعرات الحرارية غنية بالألياف. ويتم تقديمها بالكميات المطلوبة، مع بعض المفاجآت التي ستسرنا وتنشطنا وتحملنا على أن نعيد الكرة مراراً.

حتى أقوى الخطباء وأكثرهم اقناعاً يستخدم المقومات الرئيسة التالية حتى ينقل رسالته إلى جمهوره:

- حدد هدفك، حدد النتيجة أو ردود الأفعال التي ترغب أن تحصل عليها بعد أن تقدم ما لديك.
- اعرف جمهورك، عليك أن تحيط بحاجات واهتمامات الشخص أو مجموعة الأشخاص التي تخاطبها بتطوير أسلوب في الخطابة يعتمد على معطيات الجمهور.
- أوجز خطابك، فليكن خطاباً بسيطاً ومباشراً، واحذر الإسهاب أو الإطالة.
- اتبع منهجاً معيناً، المقدمة، ثم الصلب، وبعده الخاتمة. بطريقة عرض يتوازن فيها الأسلوب العلمي مع نظيره الأدبي الروائي.

عندما تُمزج هذه المقومات الأربعة مع بعضها ثم تطهى على نار هادئة ستعطي جمهورك الفرصة ليتذوق ما تريد أن تقول. هذه المقومات كلها على نفس القدر من الأهمية. وعليك ألا تغفل أياً منها. قد تبدو المهمة على عاشقي الظل والارتجاليين شبه مستحيلة في البداية، لكنهم إذا صبروا قليلاً على الحرارة وبقوا في المطبخ لبرهة فسيجدون أنهم وخلال مدة قياسية سيبدأون بالتفكير بشكل منهجي، وسيصبح بإمكانهم عمل ما يلزم في سبيل إعادة توجيه طاقات التوتر الكامنة والاستفادة منها مراراً ومراراً.

لنلقِ نظرة عن كثب على كل مقوم من هذه المقومات.

1. حدد هدفك

الخطباء المحترفون يعلمون ماذا سيقدمون لجمهورهم: مقبلات، أو وجبة دسمة، أو شواء. لذلك عليك البدء بتحديد ما تريد أن يشعر به الجمهور أو أن ينتهي عنه أو أن يفعله بعد سماعه خطابك. بكلمات أخرى، ابدأ بسؤال نفسك السؤال التالي: "لماذا أنا هنا؟".

اعلم أن هذا المقوم على قدر كبير جداً من الأهمية. حتى أن من يهمله أو يتجاهله من الخطباء غالباً ما يفشل. وسواء كان الخطيب خبيراً أو مبتدئاً،

فبتركه هذا المقوم لن يبلغ مقصده أبداً. وهناك حكمة قديمة تقول: "إذا كنت تجهل أين تتجه، فالأغلب أنك لن تصل". إنها حقيقة. وهذا ما سيحل بجمهورك.

يلي اختيار الهدف من حيث الأهمية أن لا يكون هذا الهدف:

أ. كبيراً جداً، فترا الخطيب يحاول إنجاز العديد من الأشياء في ذات الوقت.

ب. لا علاقة له بالموضوع، عندما يركز الهدف على أمر لا يتعلق بموضوع الخطاب أو المحاضرة.

ج. غامض جداً، وغير محدد بحيث يشعر الجمهور أو من يجري المقابلة أن وقتهم قد ذهب هدراً.

كل خطأ من هذه الأخطاء قد يحيد برسالتك عن هدفها، وقد يبدد فرصتك بتقديمها ثانية إلى الجمهور للأبد، أوعلى الأقل لفترة طويلة.

كبير جداً

كان ستيفن رئيساً لشركة اتصالات تعمل في مجال تصميم مواقع على شبكة الإنترنت وتطوير نظم التسويق لبعض الشركات الكبرى في الأيام الأولى لانطلاقة الإنترنت. كانت شركته من القوة لدرجة أن شركة (آي.بي.أم دخلت في تحالف معها كشريك في مجال الأعمال. ونتيجة لهذا التحالف فإن ستيفن كان يتوقع أن يطلب منه في المستقبل التحدث إلى الزبائن أثناء المناسبات والمؤتمرات الصناعية القادمة.

كان ستيفن مذعوراً عندما جاء إلي. أخبرني أنه يتقن العمل على الحاسوب أكثر من أي شخص آخر، ويتقن التصميم الفني كذلك، لكنه لا يعرف شيئاً عن الخطابة. ولم يسبق له التكلّم أمام جمع من الناس ولا حتى بصفته رئيس الشركة التي هي ملكه. كان خائفاً جداً لدرجة أنه كان يرتجف بكل ما تحمل الكلمة من معنى.

"حسناً، اهدأ قليلاً، ودعنا نبدأ من هنا". وعندما هدأ سألته ما الذي يهدف

إلى تحقيقه في ما سيأتي من الأحداث.

بدون أي تردد أجابني قائلاً: "هدفي هو الحصول على كم هائل من الاستثمارات، وترك انطباع رائع لدى إدارة آي.بي.أم!"

بعد سماعي لما قال لم أستغرب ما وصل إليه من توتر. فقد وضع أهدافاً كبيرة جداً أمامه مما حمله ضغطاً نفسياً هائلاً حيال مقابلتهم. وبهذه المعطيات كان أمله ضعيف جداً بالدخول عليهم بمستوى لائق، فتركيزه موجه نحو المكان الخاطئ.

سألته عن عدد الناس الذين سيحضرون فأجابني: "خمسة وسبعون شخصاً". ثم سألته عن الحجم المنطقي من الاستثمار الذي يمكن أن يتم كسبه من حدث وحيد كهذا، فأجاب: "حوالى خمسة عقود جديدة".

سألته مجدداً: "أخبرني الآن ما الذي تريده من الأشخاص السبعين الآخرين؟"

فكر قليلاً ثم أجاب: "أريدهم أن يعجبوا بطريقة عملنا، وأن يعلموا مقدار الفائدة التي تحصل عليها الشركات المتعاملة معنا".

"عظيم! أنت الآن تسير في الاتجاه الصحيح، فإذا ما ركّزت على هذا الهدف، ستحصل على تلك العقود الخمسة، وربما أكثر. وستترك الانطباع الرائع الذي تريده لدى شركة آي.بي.أم".

لقد فعل ما أشرت إليه، ولولا ذلك لم استطاع إيصال رسالته لأن النقطة المركزية في الأمر كانت تكمن بالتركيز على توقعات الجمهور.

لا علاقة له بالموضوع

إحدى زبائني كانت تستعد لتقديم تقرير عن وضع القسم الذي تديره إلى المدير العام التنفيذي في شركتها. كانت متوترة جداً حيال ذلك، فاستدعتني لأساعدها كي تهدأ.

بعد الإطلاع على تقريرها المكتظ بشرح طويل وغير مترابط عن

المشاريع التي كانت تعمل على إنجازها مع طاقمها، رفعت يدي وقلت: "توقفي!". ثم سألتها عن غايتها من تقديم هذا التقرير فأجابت:

"أريد منهم أن يدركوا قيمة عملي، والذي لا يزال مغفلاً حتى الآن. كما أريد الحصول على الترقية التي أستحقها ولم أحصل عليها في المرّة السابقة". كان الاستياء بادياً من خلال نبرة صوتها.

كنت صريحة معها وقلت لها: "الحصول على ترقية ليس هدفاً، بل هي رغبة، وليس لها علاقة بما تريدين إيصاله للآخرين. وتعاملك معها على أنها هدف هو الذي يثير حالة القلق والتوتر لديك". في النهاية أدركت أن ما كانت تهدف إليه فعلاً هو أن تقدم للمدير العام صورة واضحة عما يفعله قسمها في سبيل أعمال الشركة، بالإضافة إلى بعض التوصيات التي تعتمد على بعض الأبحاث الخاصة عما يمكن لها أو لقسمها أن يفعلاه لمساعدة الإدارة على وضع خطط أكثر نجاحاً في المستقبل. لقد أوصلت رسالة منسجمة تماماً مع ذلك الهدف، وبالتالي كوفئت على جهودها.

غامض جداً

حضرت ذات مرة محاضرة ألقتها امرأة حول رحلتها الأخيرة إلى أحد الأجزاء الغريبة من هذا العالم. معظم تعليقاتها حول الرحلة كانت لا تخرج عن كونها "ممتعة" وأن السكان الأصليين كانوا "طيبي القلب". قد يكون ذلك حقيقياً، لكن مثل هذا التناول يعد سطحياً للغاية. كما أن طريقة عرضها كانت ملتفة على بعضها بحيث لم تتشكل لدي فكرة واضحة عما تريد قوله، وما دفعها لإعطاء هذه المحاضرة. ما الذي كانت تريده منا؟ أن نقوم بنفس الرحلة؟ فإذا كان الأمر كذلك، لماذا؟ هل كانت زيارة تلك البقعة من العالم على هذا القدر من الأهمية والإضافة؟ وإذا كان الأمر كذلك، فما هي تلك الإضافة؟ لماذا كانت تقف على تلك المنصة في ذلك المدرج تشارك تجاربها مع تلك المجموعة بالذات وفي ذلك التوقيت بالذات؟ بكلمات أخرى، ماذا الذي جعلها تعتقد أننا نحتاج أو نريد المعلومات التي كان تقدمها لنا؟

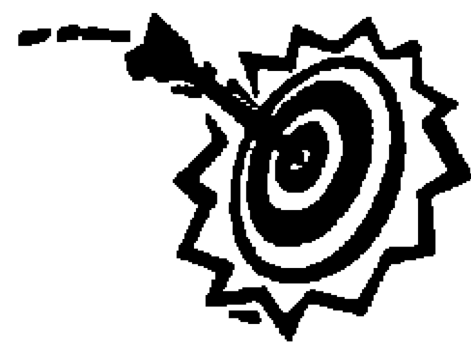
لو أنها أجابت على كل هذه الأسئلة قبل أن تعتلي تلك المنصة لكان من الممكن أن تخرج بمحاضرة أكثر فائدة وغنى لها ولنا على حدٍّ سواء. ولكن نظراً لعدم الإجابة على تلك الأسئلة. فقد تاه جمهورها، وأضاعت هي فرصة قد لا تعوض.

الهدف العام أم الهدف المرحلي

لنوضح بعض المصطلحات

إذا سألتك عن الهدف من وراء مباراة كرة السلة، فبماذا ستجيب؟ الفوز؟ بالتأكيد هو الفوز، لكن هذا هو الهدف العام، أما الهدف المرحلي فهو تسجيل النقاط، نقطتين ثم نقطتين ثم نقطتين، لأن تسجيل النقاط هو الطريق الذي سيوصلنا إلى الهدف العام ألا وهو الفوز بالمباراة.

لنفرض مثلاً أن هدفك النهائي هو أن تتقاعد بشكل مريح. فللوصول إلى هذا الهدف العام عليك تحقيق هدف مرحلي أكثر قرباً وأقصر مدى. وهو أن تدخر حوالى 500 دولار شهرياً على سبيل المثال لتمويل سنين تقاعدك. وإذا لم تبدأ بتحقيق هذا الهدف المرحلي فلن تحقق أبداً هدفك العام. إلا إذا ربحت في سحب اليانصيب!



نازعة فتيل الخوف

التفكير المنهجي هو أحد أفضل الطرق التي ستخفف من حالة القلق الذي قد ينتابك في مراحل الاستعداد والتحضير الأولى. ومن خلال صرف انتباهك عن رغباتك الشخصية وتوجيهه نحو المهمة التي بين يديك عن طريق تحديد هدفك ودراسة طبيعة الجمهور فإنك ستضع هذا التوتر خارج دائرة الضوء، بل وستوظف طاقته حيث ينبغي أن تكون. بكلمات أخرى أقول، إنك إذا حددت ما تريد تحقيقه فعلاً ووضعت خطة لذلك بدلاً من التركيز على حالة التوتر والقلق فأنت بهذا تحوّل هذه الطاقة السلبية إلى أداء إيجابي حقيقي.

ينطبق هذا على فنّ الخطابة أيضاً. فإذا كنت تستعد لإجراء مقابلة عمل، ماذا سيكون برأيك الهدف الذي تريد تحقيقه؟ الحصول على العمل؟ مجدداً أقول، هذا قد يكون الهدف العام، لكنه لا يتعامل مع المرحلة بما يكفي ليساعدك على القيام بما يلزم لتقديم أداء فعال يدعم سعيك لتحقيقَ الهدف العام ويدفعك للأمام حتى تبلغ ذلك الهدف.

تسمية أهداف مرحلية محددة هو المفتاح للوصول. فكلما كنت محدداً أكثر، كلما زادت فُرص نجاحك. وكذلك، كلما كنت محدداً أكثر، كلما سهل عليك اختيار نوع المواد والوسائل التوضيحية وكميتها والتي ستساعد جمهورك على فهم رسالتك والعمل بها.

المراحل المختلفة تعني أهدافاً مختلفة

عندما تعمل على تحديد أهدافك العامة والمرحلية، وعندما تسأل نفسك السؤال التالي: "ما الذي أريد أن يعرفه أو يفعله الجمهور؟" عليك أن تأخذ بعين الاعتبار المرحلة التي أنت فيها، لأن هدفك المرحلي سيتغير بناء على هذا.

لنفترض أنك تدير قسم المبيعات في شركة ما. وظهرت مشاكل في عملية تنظيم الفواتير. فحتى يتم إصلاح الخلل، عليك القيام ببعض التغييرات والتعديلات التي ستحتاج فيها إلى موافقة الإدارة العليا. تم ترتيب بعض اللقاءات والاجتماعات على مدار اليومين التاليين لتوضح فيها رؤيتك، أول هذه الاجتماعات سيكون مع كبار مدراء قسم المبيعات، ثم مع مدراء الأقسام الأخرى، وأخيراً مع الرئيس والمدير العام التنفيذي.

مما لا خلاف حوله أن هدفك العام هو إقناع المدراء بتقديم المال والدعم اللذين تحتاجهما لتطبيق أفكارك الجديدة في قسم المبيعات على مستوى الشركة. لكن إذا بدأت لقاءك الأول بالقول: "أعطوني المال لأصنع التغيير" على أنه الهدف المرحلي، فمن المحتمل جداً أن تخرج من هذا اللقاء

صفر اليدين، فهو مطلب كبير جداً، ومبكر جداً.

إذا أردت الوصول لغايتك، فإن هدفك المرحلي في اللقاء الأول ينبغي أن يكون كما يلي: "إبلاغ كبار مدراء قسم المبيعات بالمشاكل والقضايا التي تخفض من أداء القسم وتؤثر بالتالي على أداء الشركة". بكلمات أخرى، عليك أن تشرح أولاً لهذه المجموعة ما الذي يحدث حتى يقتنعوا في البداية بضرورة التغيير.

سيكون لقائك التالي مع مدراء الأقسام الأخرى للشركة. من الممكن أن يصبح هدفك المرحلي هنا أكثر نوعية وتحديداً حيث أنك دخلت مرحلة مختلفة من العملية. فعلى سبيل المثال، يمكن أن نلخص هدفك المرحلي هنا بـ: "الحصول على توصيات للبدء بسياسة جديدة في قسم المبيعات".

وأخيراً، عندما تقابل الرئيس والمدير العام التنفيذي وتبدأ المرحلة النهائية من عملية إيصال رسالتك، فمن المحتمل أن تجعل هدفك المرحلي هنا أكثر تحديداً وقرباً من الهدف العام كأن يكون: "الحصول على الدعم والإشراف اللازمين لتطبيق سياسة المبيعات الجديدة على نطاق الشركة".

إليك مثال آخر نناقش فيه حالة مقابلة عمل:

لنفترض مجدداً أن عدة لقاءات قد رتبت من قبل جهة التوظيف، الأول مع رئيس القسم الذي ستعمل فيه، والثاني مع رؤساء أقسام مختلفة في الشركة، أما اللقاء الأخير فمع المدير العام التنفيذي.

إن هدفك العام هو الحصول على الوظيفة، لكن هدفك المرحلي لا بد أن يتغير أثناء مضيك قدماً في العملية كما يلي:

اللقاء الأول: "دراسة مدى الانسجام بينك وبين نظام المؤسسة"

اللقاء الثاني: "إثبات أنك المرشح الأنسب لتلك الوظيفة"

اللقاء الثالث: "الحصول على عرض مغرٍ في مقابل توظيفك"

من الممكن طبعاً أن تكون محظوظاً وتتحقق كافة أهدافك خلال لقاء واحد بالحصول على عرض العمل مباشرة. لكن نادراً ما يحدث هذا إذا لم تحدد أهدافك وترتبها بالطريقة التي ذكرت بحيث تكون آمالك واقعية. فالآمال غير الواقعية، حتى لو لم تكن مستحيلة التطبيق، ستسبب لك حالة من القلق، هذا القلق سيقلص من فرص تحقيق أي من أهدافك.

إن هدفك المرحلي هو الدليل الذي سيوجهك. فهو يساعدك على اتخاذ قرارات ذكية أثناء الاستعداد والتحضير قبل كل مرحلة. هدفك المرحلي هو الذي سينطلق بجمهورك خطوة للأمام في كل مرة. ويقربهم أكثر في كل مرحلة للوصول إلى هدفك العام من مخاطبتهم، وبهذا تستثمر كل طاقة الأداء لديك بالاتجاه الصحيح ولهذا ينبغي أن يكون كل هدف من أهدافك المرحلية محدد ومتعلق بمرحلته.



خطوة للأمام

عندما تسأل نفسك ماذا تريد أن يعرف أو يفعل مستمعوك بعد سماعهم لخطابك أو المقابلة التي أجروها معك، فعليك أن تحدد بشكل دقيق كم يحتاج الأمر حتى تنتقل بهم حيث تريدهم أن يصلوا. مثلاً من عدم المعرفة إلى المعرفة، أو من عدم الاكتراث إلى البدء بالتحرك والعمل. هذه الطريقة متبعة على نطاق واسع في مجال الإعلان والتسويق في الصحافة، والتلفزيون، والراديو. قد ترى أن تنقل جمهورك من وضع لأخر عبر قفزةٍ واحدة (وهذا غالباً ما يبوء بالفشل) أو أن تنقلهم بالتدريج (الأمر الذي أثبت نجاعته وجدواه). إن حجم النقلة التي تسعى أن يحققها جمهورك في كل مرحلة من مراحل الخطاب هو الذي يحدد فيما إذا كان عليك إعادة النظر في هدفك بأن يصبح أكثر تحديداً واقتراباً من الغاية النهائية.

استعمل أفعال الحركة

عند تحديد أهدافك المرحلية، استخدم أفعال الحركة لتضفي بعض القوة على ما تحاول فعله. إن أفعال الحركة تضيف تأثيراً آسراً على ما تقول.

حتى الخطاب أو المحاضرة التي تهدف إلى إيصال بعض المعلومات إلى الجمهور أكثر من حملهم على اتخاذ موقف معين أو القيام بعمل ما يمكن توظيف أفعال الحركة فيها أثناء تحديدنا للأهداف المَرحلية. لنفترض مثلاً أنه طلب منك تقديم تقرير أمام الإدارة العليا في الشركة التي تعمل فيها تطلعهم من خلاله على سير العمل في قسمك. فتقول في نفسك: "إنه مجرد سرد لمعلومات". لكنها معلومات طُلب منك تقديمها لسبب معين. وعليه فإنك تنتظر من مستمعيك ردّة فعل معينة، كأن يدركوا ما عرضت لهم ويتأكدوا أن الأمور تسير على ما يرام.

قم بصياغة كل ما تريد الوصول إليه في كل خطوة. فمثلاً بدل أن تتبنى الهدف التالي أثناء خطابك أمام أعضاء هيئة إدارة وتمويل مدرسة محلية فتطلب منهم رفع ميزانية المدرسة، من الأفضل أن يتعامل هدفك مع المرحلة أكثر، فتطلب منهم أن يدرسوا إمكانية زيادة ميزانية المدرسة.

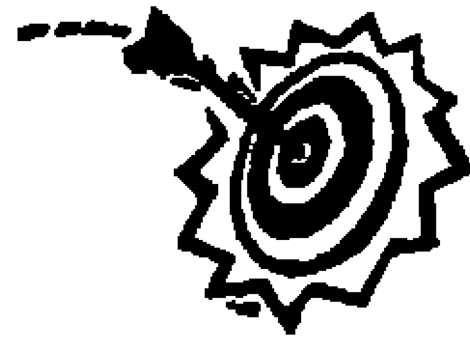
وفي حالة المقابلات، استنبط أهدافاً تساعدك في إظهار قدراتك بشكل فعال. فبدل أن يكون هدفك المرحلي: "أريد أن أظهر لهم مدى حاجتي للوظيفة". يمكنك أن تبتكر جملة مناسبة أكثر ومفعمة بالحركة كأن تقول: "أريدهم أن يتأكدوا تماماً في نهاية المقابلة أني الشخص المناسب لهذه الوظيفة".

على كل حال، إن استخدام الفعل المفعم بالحركة في الجملة التي ستصوغ بها هدفك سيجعلها أكثر قوة ووضوحاً في وصف ما تريد أن توصله رسالتك إلى الجمهور.

حاول استخدام هذه الكلمات القوية لصياغة الهدف من خطابك أو محاضرتك أو مقابلتك القادمة. ستضيف جميعها القوة إلى رسالتك:

- يعترف

- يحقق
- يطور
- يزيد
- يتعهد بـــ
- يقدر قيمة
- يغير النظرة إلى
- يبتكر جديداً
- يضبط
- يوسع



نازعة فتيل الخوف

نحن جميعاً نعلم أنه في عالم المدن الفاضلة لن يعرقل شيء خططنا وأهدافنا. لكن، وللأسف، نحن لا نعيش في ذلك العالم. أمور عدة قد تحدث، كأن يقرب موعد لقائك مع المستثمرين فجأة، أو أن يتقلص حجم جمهورك بمقدار الثلث. يجب أن تكون فرحاً ما يكفي لتكون قادراً على إجراء التعديلات المناسبة. وبما أنك الآن تفكر بشكل منهجي فسيكون أمر التعامل مع هذه المفاجآت سهلاً بالنسبة لك.

2. اعرف جمهورك

تماماً كما تعرف النادلة المحترفة إن كان عليها أن تقـدم لزبائنها على العشاء وجبة غريبة من لحم العجل الصيني أو شرائح أميركية بسيطة مع البطاطا، كذلك يجب على الخطباء أن يعرفوا جمهورهم حتى تكون رسالتهم فعالة. يتطلب هذا فهماً وافياً لاحتياجات واهتمامات مستمعيك.

أطلقت على هذا المقوم اسم التواصل المبني على أساس معرفة الجمهور. ورغم أنه أحد الأمور الأساسية لكن غالباً ما يتم إغفاله. إن نخبة النخبة فقط هم من يستطيعون استخدام هذا المقوم بحيث يحققون إنجازات هامة، ويصلون برسالتهم إلى الهدف المنشود.



نازعة فتيل الخوف

يقول مؤسس جمعية الخطباء القومية:

"لا يهتم الناس بمقدار ما تعرف حتى يعرفوا مقدار ما تهتم".

معرفة جمهورك تُحدث الثقة

أحد أساتذتي، وهو الراحل بيل غوف من جمعية الخطباء القومية، قال لي يوماً: "إن الناس يصابون بالتوتر أثناء التحدث العلني يا آيفي لأنهم يفكرون بأنفسهم بدل أن يفكروا بالجمهور". وهذا من الأمور الهامة. فتركيز معظم انتباهك على نفسك واستمرارك بالتساؤل: "هل سأتلعثم؟" "هل سيلاحظون وزني الزائد؟" "هل سأخسر وظيفتي؟" "هل سيحبونني؟" يزيد من حالة الهياج التي تعصف بكيانك. بينما بالتركيز على الجمهور، فإنك تجعل هذا التوتر يتلاشى.

إن هذا الأمر هو من أجدى وسائل دعم الثقة بالنفس، لإنك بتوجيه اهتمامك بعيداً عن نفسك، عما تريد وتشعر به، وتركيزه على جمهورك، فإنك تتخلص من كل ذلك التوتر، بل وتوظف طاقته بما يخدم أداءك.

من الطبيعي بالتأكيد أن ترغب في أن تكون محبوباً من قبل جمهورك أو مستمعيك أو من يجرون المقابلة معك. فالخطباء الذين يملكون جاذبية فطرية يستطيعون حشد الكثير من التأييد لأفكارهم، لأننا نحن البشر بطبعنا نحب تقديم

العون، ولو على حسابنا، لكل من نحب. إنه أمر غريزي. على كل حال، إن الجاذبية يمكن أن تضعف إذا لم تساندها ميزات أخرى. فمن المهم والضروري أولاً أن تحصل على ثقتهم بك وبما تقول. تنشأ هذه الثقة من شعورهم بأنك تلامس اهتماماتهم، وأنك قد بذلت الجهد والوقت بحثاً عن الأمور التي تهمهم فعلاً، وأن ما تقوله هو من الأهمية والارتباط باهتماماتهم ما يحملهم على متابعتك.

على سبيل المثال، حضرت مؤخراً محاضرة لخطيب لم يكن جذاباً، بمعنى أنه لم يكن يتمتع بالجاذبية الشخصية التي يملكها بعض المتحدثين. كان طويل جداً، غريب الأطوار، غير جذاب بشكل ملفت للنظر، ويملك صوتاً منفراً ولكن... عندما يتكلم فإنه يتوجه بثبات وبشكل مباشر جداً نحو اهتمامات جمهوره وكله ثقة بنفسه. لم يكن نشيطاً فحسب، بل سيطر على الجميع. لقد كان قادراً على تخطي عقبة المظهر لأنه أتقن ترتيب أولوياته. وفي سبيل تحقيق ذلك قام باستخدام المنوم السحري الذي أتكلم عنه وهو التواصل المعتمد على الجمهور.

مع من تتكلم

كتب الفيلسوف روبرت زند: "يتفق جميع الناس على أمر واحد، هو أنهم مختلفون". ينطبق هذا تماماً على الجمهور.

فيليب، على سبيل المثال، هو نائب المدير في إحدى الشركات الكبرى، جاء يطلب مني بعض النصائح لجعل أدائه الخطابي أكثر إقناعاً. وبما أن شركته تعمل على مستوى العالم، حيث تكون المنافسة على أشدها، لذلك كان عليه دوماً أن يعطي بعض المحاضرات ويشرح تقارير أداء الشركة في أماكن عدة حول العالم.

قال لي إن مشكلته لم تكن في أن إلقاء الخطابات أو المحاضرات أمام جموع الناس قد يثير لديه أي توتر، بل في المنافسة الشديدة، كان يريد أن يجذب

اهتمام جمهوره ويدخلهم في حالة من النشوة تجعله القيم على حالهم، تماماً كما يفعل كبار الخطباء. "أريدهم أن يصفقوا لي بحرارة عندما أنتهي. كيف أستطيع أن أحقق هذا؟"

كان عليّ، وقبل تقديم أية نصيحة، أن أحدد قدرته الحالية على جذب انتباه الجمهور، ولذلك طلبت منه أن يقدم أمامي عرضاً لجزء من إحدى محاضراته. فجاء على النحو التالي:

"صباح الخير، أنا فيليب. أنا نائب مدير مجموعة إيس الاقتصادية. سأحدثكم خلال النصف ساعة القادمة عن مجموعتنا وعما حققناه على المستوى العالمي. وفي نهاية النصف ساعة أعتقد أنكم ستشاطروني الرأي أننا الأوائل في أسواق المال اليوم". إلى آخر المحاضرة....

وبينما كان ينهي التقديم بدا واضحاً له، ومن خلال تعابير وجهي، أن أمامه الكثير من العمل والتدريب. وسأخبركم السبب.

لنبدأ بهذا السؤال: كم مرة استخدم فيليب ضمير المخاطب في العينة السابقة لإحدى محاضراته أمام مجموعة من رجال الأعمال؟. الجواب هو مرتين.

والآن كم مرة استخدم ضمائر المتكلم؟ سبع مرات!

هذا أحد الأخطاء الشائعة. فردّة فعل المستمع الطبيعية عندما يسمع الخطيب لا يستخدم إلا ضمائر المتكلم أن يقول في نفسه "ومن يهتم بهذا؟" "وما علاقتي بذلك؟"

لقد ارتكب فيليب خطأ كبيراً في صياغة ما أراد قوله لجمهوره، وسبك الرسالة التي أراد إيصالها لهم. لقد كان يستعرض الأمور من وجهة نظره لا من وجهة نظر الجمهور. وبصياغة الأمور بتلك الطريقة، فقد فشل في اثبات أهمية الاستماع إليه والإصغاء لما يقول أمام تلك المجموعة.

اقترحت على فيليب أن يسأل نفسه الأسئلة التالية حول الجمهور الذي يستهدفه بالخطاب وأن يجيب عليها:

- من هم الجمهور الحاضر؟
- لماذا أتوا إلى هذا الحدث؟
- ما المهم بالنسبة لهم؟
- ما هي بعض التحديات التي يواجهونها؟
- ما هي المناصب التي يشغلونها في مؤسساتهم؟
- هل هم بحاجة لتعلم كيفية القيام بأمر ما بشكل أفضل أو بطريقة مختلفة؟
- هل يمكن اعتبار المعلومات الواردة في الخطاب معلومات جديدة بالنسبة لهم؟
- من أين هم؟
- ما نسبة الذكور إلى الإناث؟
- هل هم مجموعة محافظة؟
- هل هم من الشباب؟
- هل لديه أي شيء مشترك معهم؟
- هل يعرفون شيئاً عنه؟
- ما هو حجم معرفتهم السابقة بالموضوع الذي يتكلم عنه؟

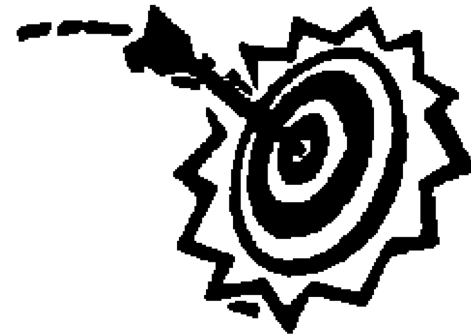
كان قد بدأ يدرك ما الذي أرمي إليه، لأنه يعلم أن أياً من هذه الأسئلة لم يكن يخطر بباله من قبل، الأمر الذي أفقده القدرة على التأثير على جمهوره.

اتبع فيليب اقتراحاتي وأعاد ترتيب خطابه، وعندما عاد ليقدم عرضاً آخر، علمت من خلال الثواني القليلة الأولى أنه أجرى تحولاً كبيراً في أسلوبه. فقد جاء خطابه على النحو التالي:

"صباح الخير، أنا فيليب. قبل وصولي إلى هنا اليوم التقيت ببعض الأشخاص الموجودين معنا هنا مثل ستيف، سندي، وتاد، واستطعت أن أفهم منهم كم يهمهم تحقيق الربح والذي أضحى أمراً صعباً في عالم الاستثمار

الحافل بالمنافسات والمفاجآت. طرح تاد مشكلة صعوبة تأمين مستلزمات الأسواق الخارجية حتى صار من المستحيل أن تحقق ما يرضيك. في النصف الساعة القادمة سأطلعكم على بعض التحديات التي واجهت مجموعة إيس الاقتصادية، وسنناقش جانباً من الاجراءات التي وضعناها للتغلب على هذه التحديات، والتي قد تجدونها مناسبة لكم. كل ما أتمناه هو أن تساعدكم هذه المعلومات في تحقيق المزيد من المكاسب في أسواقكم".

في هذه الافتتاحية، وطوال بقية الخطاب، أبقى فيليب الجمهور محور تفكيره. لقد أعطى المستمعين سبباً وجيهاً كي يبقوا منصتين له وذلك بتوضيح قيمة رسالته وعلاقتها بهم. إنه الآن على طريق أن يصبح خطيباً مفوهاً.



نازعة فتيل الخوف

لا شك في أن هناك العديد من الخطباء المملين. لكن لم يصل الأمر بأي منهم، حسب علمي، أن يقع في فخ رتابة الخطاب. ومع ذلك، ومن خلال عملي، أجد مسألة التعالي على الجمهور هي من أشيع الهفوات حدوثاً، خاصة في أوساط رجال الأعمال. يكمن العلاج في أن تتحدث إلى جمهورك لا أن تملي عليه ما تقول. لأنك إذا فشلت في عرض رسالتك بالطريقة التي تخدم رؤى المستمعين فإنهم قد لا يولوك أي انتباه، وبالتالي لن يستعملوا أبداً المعلومات التي تقدمها لهم، لأنهم من المحتمل قد شردوا عنها أثناء خطابك وقد يكون الأمر قد وصل ببعضهم إلى حدّ النوم بالمعنى الحرفي للكلمة.

طرق الإعداد

عندما تأخذ الوقت الكافي في دراسة نوع مستمعيك، فإنك تحقق بذلك فهماً متبادلاً وألفة وثقة بينك وبينهم. وتدخل في شراكة معهم يخرج منها كلا الطرفين رابحاً. هنالك العديد من طرق جمع المعلومات التي تحتاجها أثناء دراسة

جمهورك. لنفترض أنك تتحدث أمام جمهور معين لأول مـرة، مجلس إدارة الشركة مثلاً، أو مسؤول قسم التوظيف، أو حتى في النادي. إليك بعض الأفكار الأولية:

- تحدث مباشرة إلى الشخص الذي يقوم بتنسيق الحدث أو اللقاء أو إلى مساعده في حال تعذر الوصول إليه. وليكن لديك مجموعة من الأسئلة المعدة سلفاً.
- اسأل عن أسماء بعض المشاركين من الجمهور واتصل بالبعض منهم إذا أمكن، وذلك لتطلع على جانب من الأمور التي تهمهم والتحديات التي تواجههم.
- استخدم الانترنت للاطلاع على موقع الجهة التي تنظم الحدث.
- اجمع كل المعلومات المتوفرة على الانترنت أو في المكتبة المحلية حول الجهة التي تنظم الحدث.
- حاول الاتصال بمن سبق له التواصل مع نفس الأشخاص أو المجموعة.
- راسل الجهة المنظمة للحصول على نسخة من تقريرها السنوي، أو أي من منشوراتها.

إذا لم يسعك القيام بأي مما سبق، فاحضر باكراً واجمع بعض المعلومات من أوائل القادمين إلى الحدث من خلال محادثة ودية معهم. سيتيح لك هذا أن تجري بعض التعديلات على خطابك أو محاضرتك بناءً على ما حصلت عليه من معلومات. على سبيل المثال، جاءت إلي امرأة بعد ورشة العمل التي كنت أشرف عليها في الجمعية التي كانت تعمل بها وأخبرتني أنها تجد نفسها في مأزق صعب. فقد حاولت كل الطرق الممكنة لتصل إلى بعض من جمهورها قبل خطابها التالي، ولكن بلا جدوى. لقد قامت بالاستعداد على أكمل وجه، وبذلت جهدها لتصل باكراً إلى مكان الحدث.

أجرت بعض النقاشات مع عدد من الحضور جمعت من خلالها بعض

المعلومات الهامة. هذه النقاشات بينت لها أن وجهات نظر الجمهور متفاوتة حول موضوع المحاضرة. كانت قد أعدت حديثها لتوجهه نحو جمهور خبير في مجال ما تتحدث عنه، لكنها بعد أن اكتشفت أن العديد من الحاضرين إلى محاضرتها كانوا جدداً على ذلك أدركت أنها بحاجة إلى إجراء بعض التعديلات.

قامت بتعديل الافتتاحية فصارت على الشكل التالي: "لقد كان لي شرف التحدث إلى بعضكم هذا الصباح. وقد بدا لي أنكم تختلفون في درجة إلمامكم بالموضوع الذي سأناقشه معكم اليوم. ولهؤلاء الجدد في هذا المضمار سأقدم مخططاً موجزاً عن الموضوع. فإذا كان لديكم أية أسئلة أخرى أرجو منكم أن تتحدثوا إلي لاحقاً لأرشدكم إلى بعض المراجع التي ستساعدك على سدّ الثغرة لديكم".

معرفة جمهورك قد تغير من هدفك

إن إعداد الخطاب الجيد تشبه عملية البناء. فكل حجر يوضع في البناء يزيد من قوته ومتانته عبر ما يقدمه من معلومات جديدة قد تؤثر في الجمهور.

عندما تحصل على ما يكفي من المعلومات لمعرفة جمهورك بشكل كامل قم بإعادة النظر في أهدافك المرحلية والعامة من جديد لترى إن كانت لا تزال مناسبة، أو أنه عليك إجراء بعض التعديلات بناء على ما تعلمته عن الجمهور. فمن الأفضل أن تكتشف ذلك مبكراً في طور الإعداد حيث لا يزال من الممكن القيام بشيء ما، بدل أن تكتشفه متأخراً حيث يصعب إجراء التغيير وتبدو كمن يقدم وجبة لحوم إلى جمهور من النباتيين!

3. أوجز رسالتك

إن أحد أسوأ عواقب النهم في الأكل هو الشعور بعدم الراحة. وكذلك فإن المعلومات الموصلة بنفس الطريقة ستؤدي إلى ذات العواقب.

فالخطيب أو المحاضر الجيد لا يغرق جمهوره بكم كبير من المعلومات قد يعجز عن تلقيه أو حفظه. وعلى ذلك فإن المقوم الثالث في إعداد الخطاب الناجح هو الرسالة الموجزة والمدعمة جيداً والتي سيتمكن جمهورك من تذكر فحواها والعمل به كما تتمنى. بكلمات أخرى، يجب أن تنقيها من كل الحشو وتقدمها طبقاً لذيذاً مستساغاً سيحبه جمهورك.

كان على أحد زبائني أن يقدم تقريراً يشرح فيه وضع القسم الذي يعمل فيه لمدير الشركة التنفيذي. ودعيت لمشاهدة التدريب ثم إعطاء ملاحظاتي. استغرق تقديم التقرير حوالى عشرين دقيقة، تم خلالها تغطية كافة منجزات القسم التي بلغت حوالى الخمسين إنجازاً خلال العام الفائت. بعد أن ناقش بضعة إنجازات في البداية شعرت بأنني قد تشتت كلياً، وبعد العاشرة بت أجاهد نفسي حتى أبقي أجفاني مفتوحة. وعندما انتهى، كنت قد انتهيت من تحديد جميع هدايا العيد، ومكان قضاء الإجازة في العام المقبل! كان من المستحيل متابعة التقرير على الرغم أن القسم قد أنجز فعلاً العديد مما يفتخر به، لكن لم يكن لدي أدنى فكرة عما قد يكون مهماً بالفعل، فقد كانت الرسالة ضائعة بين كل تلك التفاصيل.

اقترحت عليه أن يعيد التفكير في أسلوب وسبك التقرير كأن يأتي ببعض الأمثلة التي قد يكون لها تأثير على الجمهور من خلال توضيح الصورة أكثر.

يدهشني كيف أن العديد من الخطباء والمحاضرين يتحدثون بصورة رتيبة ومملة جداً حتى تجد جمهورهم لا يملك إلا أن ينصرف عنهم. وبالمقابل فإن الجمهور يميز ويقدر الخطيب الذي يظهر من خطابه وأسلوبه حجم الجهد الكبير الذي بذل في الإعداد لهذا الخطاب أو المحاضرة لتأتي لطيفة وممتعة.

طلب مني أحد زبائني الذي يعمل في مجال الإعلان مرة أن أدرب طاقمه. فسألته عما يريد تغييره في طريقة عمل طاقمه، فبدون تردد أجاب: "أريد منك أن تدربيهم على الوصول إلى لب الموضوع!"

أوضح لي كيف أن مجموعته تثير جنونه في اجتماعات العمل بسبب عدم قدرتهم على استعراض المعلومات والأفكار أمامه بأسلوب واضح ودقيق، والتفافهم حول الموضوع بأسلوب مشتت، وغير مترابط، ممل، ومضجر. "إنهم يحالون حشر الكثير من الكلام في حديثهم بحيث إما أن يضيعوا هم أو أضيع أنا". هذا الأمر لم يكن يزعجه فحسب، بل كان يقوده في بعض الأحيان إلى الغضب، لأنه وبصفته نائباً للمدير في مجال يتطلب سرعة الأداء فلديه الكثير من المسؤوليات والقليل من الوقت. يهمه أيضاً أن ينشط أفكار ومهارات موظفيه كما قال لي. "لكن عليهم أن يساعدوني. أريدهم أن يعرفوا كيفية إمدادي بما يلزمني فقط خلال المدة المحددة، وأن يكون واضحاً!"

يخطئ العديد منا بزيادة الحمل على الجمهور. أنا متأكدة أنك حضرت محاضرة ما أو حلقة بحث أو اجتماع لم تمضِ منه عدة دقائق حتى وجدت نفسك تنظر إلى الساعة متسائلاً: "متى سينتهي هذا؟" و"ترى، ماالذي جاء بي إلى هنا؟"

هذا بالضبط ما سيدور في خلد مستمعيك وما سيشعرون به عندما تحاول حشر الكثير في رسالة مشتتة ومتشابكة في أساسها.

لكن بالمقابل عليك ألا تكون قاسياً على نفسك كما هو شائع بين الكثير من الخطباء. نحن نعرف الكثير من خلال خبرتنا، وحياتنا، وتجاربنا، ونعتقد أن الآخرين لن يحصلوا على الصورة كاملة إلا إذا روينا جميع ما نعرفه.

تذكر دوماً أن الجمهور اليوم معتاد على الصور المرئية السريعة. لا يصغي كثيراً، والقاعدة أن يكون الجميع مشغولاً، مع مستوى عالٍ من الانتقائية فيما يعرض عليه من معلومات. إننا نعاني من تخمة المعلومات وعدم القدرة على التعامل مع كل ما يقدم لنا، ولهذا يجب على الخطيب أو المحاضر الناجح أن يكون انتقائياً فيما سيقدم ويتبع أسلوباً سلساً في عرض الأفكار.

من المهم أيضاً أن نعرف أن التقرير المحكي يختلف كثيراً عن التقرير المكتوب. فلو كتبتُ تقريراً وأعطيتك إياه لتقرأه، فلديك من الوقت ما يكفي لتقرأه وتتمعن فيه ثم تعيد قراءة نقاط معينة كي تتوضح لك. أما في الخطاب المقروء فلدي فرصة وحيدة للمرور على كافة النقاط، وخلال وقت محدود في العادة، ولذلك ينبغي عليّ هندسة خطابي بحيث أقدم خلال المدة المتاحة كل ما يجب أن أقوله وليس كل ما أريد أن أقوله.

اختصر الأجزاء

يشير مصطلح "تقطير الخطاب" إلى اختيار النقاط المهمة في خطابك وإدراجها في كلمتك بأسلوب واضح ومركّز.

لنفترض أنك منحت ثلاثين دقيقة من أجل خطابك أو محاضرتك أو مقابلتك. فبينما تقوم بتقطير خطابك من خلال حذف كل ما هو غير لازم والتركيز على مجموعة تتراوح بين ثلاث إلى خمس أفكار أو نقاط تتضمن فحوى رسالتك. وللقيام بذلك اسأل نفسك السؤال التالي أمام كل فكرة أو نقطة بين يديك: "هل تخدم هذه الفكرة ما أريد قوله؟" فإذا وجدت أنك لم تستطع الإجابة بنعم مباشرة، سيكون من الأفضل أن تتخلص من هذه الفكرة. فإذا وجدت أنه لديك عشر أفكار أو نقاط رئيسة عليك تغطيها اجمعها عندئذٍ تحت ثلاثة أو أربعة عناوين. إن الهدف من هذا الإجراء هو حذف أي شيء زائد، غير ذي صلة، أو مثيرٍ للتشويش.

تقسيم الوقت

كيف يمكن تغطية ثلاث إلى خمس نقاط رئيسة خلال ثلاثين دقيقة؟ سأشرح لك الطريقة التي استخدمها وأنصح بها زبائني والتي تسمح بتوفير الوقت الكافي لتغطية كل نقطة بشكل كافٍ كما تترك مجالاً كافياً للأسئلة وللتعامل مع كل ما قد يطرأ.



خطوة للأمام

شاهد الخطباء المحترفين وتعلم منهم. شاهد برامج الأخبار المسائية ولاحظ كيف يشدون انتباهك عندما يسردون عناوين المواضيع التي سيركّزون عليها خلال النصف ساعة التالية، ومن ثم يمضون نحو ما يريدون قوله وكلّك انتباه وترقب لما يقدمون. وعندما ستستمع إلى خطيب في المرّة القادمة قم بعدّ الأفكار التي أوردها في خطابه. إذا كان الخطيب جيداً فيجب أن تتذكر هذه الأفكار حتى بعد أسابيع من محاضرته.

العينة الأولى

لنفترض أنه لديك أربع نقاط رئيسة في خطابك:

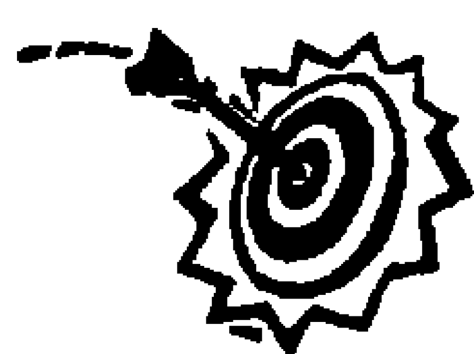
عدد الدقائق لكل نقطة رئيسة:	24 = (4×) 6
عدد الدقائق للملاحظات الافتتاحية:	1
عدد الدقائق للتعليقات الختامية:	1
عدد الدقائق للأسئلة والأجوبة:	4
المجموع:	30 دقيقة

العينة الثانية

لنأخذ نفس العدد من النقاط الرئيسة ونفس الوقت المتاح، أي ثلاثون دقيقة، ولكن لنفترض أنك ستشعر بالراحة أكثر إذا كان لديك المزيد من الوقت من أجل الملاحظات الافتتاحية والختامية ومن أجل الأسئلة والأجوبة على وجه الخصوص.

عدد الدقائق لكل نقطة رئيسة:	3 (4×) = 12 دقيقة
عدد الدقائق للملاحظات الافتتاحية:	5
عدد الدقائق للتعليقات الختامية:	2
عدد الدقائق للأسئلة والأجوبة:	11
المجموع:	30 دقيقة

كما ترى فإن هذه التراكيب هي من المرونة بمكان بحيث تسمح بإجراء أي تعديل قد تراه مناسباً. استخدم هذا التوزيع كمسودة تساعدك في تقسيم رسالتك إلى أجزاء مستساغة. وقم بتحديد ما هو الأفضل لرسالتك وما يناسبك شخصياً بحيث تتعامل مع الوقت المتاح لك بكل دقة واحتراف.



نازعة فتيل الخوف

عندما تركّز رسالتك وتختصرها فإنك تظهر لجمهورك مدى تقديرك لقيمة وقته لأنك حريص على أن يُستغل بالشكل الأمثل. هذا سيجعل الجمهور في صفك منذ البداية مما سيشعرك براحة وثقة أكبر بأنك ستحقق أهدافك منذ اللحظات الأولى.

4. بنية الخطاب

لقد قمت بتحديد هدفك. وأنت تعرف الآن اهتمامات ورغبات جمهورك. وقمت بإيجاز رسالتك في بضع أفكار سيسهل على جمهورك استيعابها. ماذا بعد؟ عليك الآن القيام بتنظيم المعلومات والمادة التي ستقدمها بحيث تسير بها نحو تحقيق أهدافك.

إن صياغة البنية التي ستعرض فيها رسالتك هي الجسر بين مرحلة الاستعداد والتحضير، ومرحلة الإلقاء في عملية الخطابة. بنية الخطاب هي التي ستساعدك على العمل بفعالية تحت أقسى الظروف وعلى اتخاذ القرارات الصحيحة التي ستحيل الاحتمالات فرصاً حقيقية.

يحتاج الجمهور نفسه إلى توفر بنية معينة. فهم لا يستجيبون بشكل مرضٍ في حال غياب التنظيم. وإذا شعروا أنك لم تبذل الوقت والجهد الكافيين في الإعداد والتحضير، فسيكون لديهم سبب وجيه لعدم الاصغاء.



خطوة للأمام

ما رأيك بما يلي: بعد قضائك عدة أيام، وربما أسابيع، في التحضير لاجتماع قادم أو مقابلة عمل، تصل في الوقت المحدد ليتم إخبارك أنهم وللأسف مضطرون أن يختصروا الأمور بسبب مشكلة ما، وأنك لا تملك الآن إلا خمس دقائق فقط. الخيار الأول لديك الآن هو أن تقترح التأجيل إلى موعد أخر يكون ملائماً أكثر لكلا الطرفين. أما الخيار الثاني فهو أن تسير على خطتك الأصلية ولكن تتكلم بأقصى سرعة ممكنة في محاولة منك لحشر كل شيء في خمس دقائق. ماذا عليك أن تختار؟ الجواب: ولا واحد منهما. عليك أن تحضّر ملخصاً سريعاً عن محاضرتك أثناء قيامك بعملية تقطير الخطاب تحسباً لموقف كهذا.

لماذا الإصرار

إن صرف القليل من الوقت لبناء خطابك هو الذي سيحدد نوع التعليقات التي ستسمعها. وقد تتنوع التعليقات بين:

- "لقد كان سهلاً وبسيطاً جداً!"
- "لقد أبقتني منتبهة طول الوقت!"
- "هل هذا كل شيء؟"

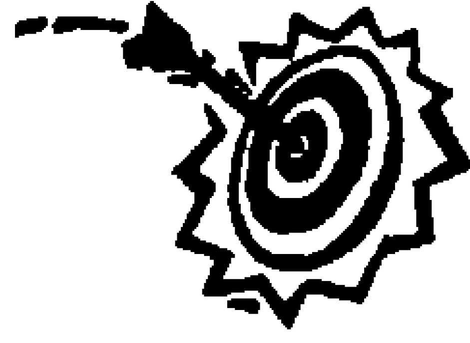
أو أن تسمع تعليقات من قبيل:

- "ماذا سيعرض في التلفاز هذه الليلة يا ترى؟"

- "ربما إذا تسللت خفية الآن فلن يلاحظني أحد".
- "ألم تنتهِ المحاضرة بعد؟"

ومع ذلك، فقلما ترى أحداً يصرف ولو شيئاً بسيطاً من وقته على عملية تنظيم وبناء الخطاب أو المحاضرة. ترى لماذا؟ إليكم بعض أشيع الأعذار:

- *"أنا مشغول جداً، وليس لدي الوقت الكافي"*. وهي من أشيع الأعذار، خاصة في صفوف المدراء التنفيذيين ورجال الأعمال. كلنا مشغولون بالتأكيد، ونزداد انشغالاً مع مرور الوقت، فمنا من يعمل في وظيفتين، ومنا من يعتني بالأطفال، أو الآباء... وهكذا. ولكن لنكن صريحين، فالعديد منا يهدر جزءًا لا يستهان به من الوقت في تجنب القيام بمهام وأمور لأننا لا نرغب فيها أو لأننا نعتبرها غير سارة. فإذا صرفنا بعض الوقت والطاقة التي نهدرها في ذلك لبنينا محاضرة ووفرنا على أنفسنا كل دوامات المعلومات تلك التي تجول في أذهاننا ووفرنا بالتأكيد الوقت وتخلّصنا من الأفكار التي تساهم بشكل كبير في القلق الذي نعاني منه.
- *"أريد أن أكون حراً حتى أبدو تلقائياً وطبيعياً"*. إن ما تنتجه طريقة الخطابة الحرة والارتجال في الحقيقة هو التشوش، والركاكة، والارتباك. فقد يحالفك الحظ مرة أو مرتين، حيث تسير الأمور على خير ما يرام وبدون إعداد مسبق. لكنها مغامرة كبيرة لا يؤمن جانبها، حسب رأيي. أما الخطباء الذين يبدون ويتصرفون بشكل عفوي وطبيعي فقد حققوا ذلك الأسلوب لأنهم نظموا رسالتهم بدقة واحتراف. فالبنية السليمة لخطابهم هي التي مكنتهم من الخروج علينا بتلك الهيئة وذلك الأسلوب.
- *"لا أعرف كيف أنظم خطابي"*. حسناً، هذا العذر فيه شيء من الموضوعية، خاصة عند عاشقي الظل والارتجاليين، الذين وعلى الترتيب، لم يتعلموا كيف ينظمون خطاباً أو محاضرة أو يعدون لمقابلة عمل لأنهم يتحاشون كل فرصة تحملهم على الظهور، أو يتملصون من التفكير بتنظيم أي شيء حتى درج ملابسهم.



نازعة فتيل الخوف

بما أن هناك العديد من الأمور الخارجة عن سيطرتنا والتي تساهم في إثارة حالة القلق لدينا خلال الخطاب أو المحاضرة ألا يكون من المنطقي أن نفعل ما بوسعنا لنضبط ما نستطيع ضبطه؟ كما ذكرت في الباب الأول، فقد تجولت في أرجاء البلاد مرة واحدة خلال عملي في الخطابة أقوم بتقديم الشرح عن الشركة التي أعمل فيها. لم يكن غريباً عليّ حينها أن أسافر إلى عدة مدن خلال أسبوع واحد لأعطي عدداً من المحاضرات. كان كل حفل يختلف عن الآخر، ويحمل ظروفاً جديدة، وصعوبات كانت تفوق طاقتي أحياناً. على سبيل المثال، في أحد المحافل كان المنبر الذي عليّ أن أتكلم منه عالياً جداً. وفي محفل آخر كان الطاقم الفني المسؤول عن تشغيل المعدات السمعية والبصرية لا يتقن تشغيل الأجهزة التي بين أيديهم. ومرة أصبت بالزكام وكان عليّ رغم ذلك إعطاء المحاضرة المقررة. لكن مهما عظمت العوائق التي كانت تعترض سبيلي وكبرت الصعوبات كنت أعرف تماماً كيف أثبت جدارتي بسهولة، لأني كنت قد وجدت بنية لرسالتي كنت ألتزم بها فتوصلني بجمهوري على الدوام حيث أريد.

- *"إنه عمل صعب جداً"*. تكمن الصعوبة في البداية فحسب. ولمرة واحدة فقط. لكن بعد أن تتعلم كيفية القيام به ستغدو عملية بناء الرسالة أمراً سهلاً للغاية.

مزيج مثالي

إن الطباخ الجيد يبدأ حفلة إثارة الشهية بالمقبلات التي تنبئ عما سيأتي بعدها، ومن ثم يضيف بهارات لذيذة على الطبق الرئيس ويقدمه بطريقة تسر الناظرين، وأخيراً يختم الوجبة بحلوى لذيذة تترك انطباعاً رائعاً يدوم طويلاً.

وبشكل مشابه يبني الخطيب الجيد خطابه بحيث:

- يهيئ الجمهور للاستماع.

- يبقي على الجمهور مشدوداً ومنتبهاً حتى النهاية.
- يساعد الجمهور على تذكر الرسالة والعمل بها.
- يحافظ على قدر عالٍ من المرونة والعفوية.

وللحصول على هذا المزيج المثالي من الشكل البسيط والمضمون الموثوق في خطابك أو محاضرتك عليك بتقسيم المحاضرة وبشكل واضح إلى مقدمة تقول لهم فيها ما تنوي الحديث عنه، وصلب تشرح لهم فيه ما أتيت لأجله، وخاتمة تذكرهم فيها ما قد شرحته لهم في الصلب.

إذن تتألف البنية المثالية للخطاب من العناصر التالية:

1. مقدمة عامة، ثم الهدف من اللقاء، واللذين سيتم من خلالهما تهيئة الجمهور لتلقي ما سيأتي بعدها.
2. صلب جيد، تتوازن فيه المعلومات التي تريد من مستمعيك أن يعرفوها مع الأسلوب الذي سيساعدهم لتذكر تلك المعلومات.
3. خاتمة قوية تحمل مستمعيك على التحرك والاستجابة لما أسلفت شرحه.

(1) المقدمة

هي مرحلة التحضير، تماماً كالموجز الدعائي لفيلم سينمائي الذي يجمع أهم وأجمل اللقطات ويعرضها لك بأسلوب مثير. لا بد من تهيئة الجمهور ووضعه في الاتجاه الصحيح حتى يتابعك في محاضرتك حتى النهاية.

وبعبارة واضحة جداً، إن ما عليك القيام به هنا هو تأسيس الصلة بينك وبين مستعميك الذين قد يكون بعضهم يراك للمرّة الأولى.

عندما تلتقي بشخص ما للمرّة الأولى، فإنك ستمضي الثواني القليلة الأولى في التمعن بذلك الشخص وأخذ بعض الأحكام السريعة حول شعورك تجاهه: محبوب؟ بغيض؟ دافئ؟ بارد؟ ودود؟ رسمي؟ وعادة يحدث هذا التقييم بسرعة وبشكل طبيعي وعفوي. الأمر ذاته سيحدث خلال خطابك أو محاضرتك، فسيقوم جمهورك بتقييمك وتقييم شعوره تجاهك وتجاه محاضرتك في الحال.

وعليك خلال هذه المقدمة السريعة أن تقدم له ما يحمله على اتخاذ موقف إيجابي.

عليك أن تكون صادقاً ومقنعاً حتى تؤتي المقدمة ثمارها

عندما ستقابل بائعاً جوالاً حذقاً يظل يحاول أخذ دور الصديق العزيز رغم أنه يلقاك للمرّة الأولى ستعرف عندها ما الذي أقصده بالمقدمات الكاذبة. إنها ليست مزعجة فحسب بل ومبتذلة أيضاً.

على سبيل المثال، كنت مع زوجي نحاول بيع منزلنا، لم يكن لدينا أية فكرة عن الثمن الذي علينا أن نطلبه، لذلك رتبنا لقاءً مع وكيلة عقارات محلية وسألناها أن تساعدنا في ذلك. وعندما وصلت، صافحت زوجي بحرارة وتجاهلتني، ثم بدأت محادثة قصيرة معه وتبيّن أنها كانت على معرفة بأبيه الراحل، والذي كان شخصاً بارزاً في المجتمع، وعندما انتهت، التفتت إلينا سوية وقالت وبكل جدية: "حسناً، يبدو أننا أصبحنا أصدقاء الآن!"

من الواضح أنها قرأت في أحد كتب التدريب على التسويق المختصرة أن الأهم هو إقامة صلة مع الزبائن، وقد عملت فعلاً بما ورد في هذا الكتاب لأنها عاودت بعدئذ كلامها بجمل بدت وكأنها مُعَدَة مسبقاً تشرح فيها عن الوكالة التي تعمل لأجلها، وعن التزامها ببيع منزلنا وأشياء من هذا القبيل. ولكن عندما سألتها فيما إذا كانت قد أحضرت المعلومات التي طلبتها قالت لي إنها نسيت.

أي صداقة كانت تتحدث عنها؟ لم يكن هنالك صداقة على الإطلاق! ولن يكون أبداً، ليس لأنها لم تفعل ما طلبته منها فحسب، بل لأنها لم تفعل ما قالت أنها ستقوم به أيضاً!

عناصر الافتتاحية الجيدة

الطعم:

إذا استطعت ابتداع وسيلة مبدعة لجذب انتباه جمهورك فلا تتردد في استخدامها أبداً. لكن عليك أن تتذكر دوماً أن هذا "الطعم" يجب أن يكون ملائماً للمناسبة ووثيق الصلة بالموضوع.

إن قصة قصيرة ذات صلة حقيقية بموضوعك ستعطيك انطلاقة قوية وستعين جمهورك على التعرف عليك. يمكنك أن تضيف إليها شيئاً من الدعابة. فمثلاً، استخدمت مرة مقطعاً[1] من فيلم "دفاعاً عن حياتك" بدأت به مقدمتي ولخصت من خلاله النقاط الأساسية التي كنت على وشك دراستها في محاضرتي التي حملت عنوان "التغلب على الخوف من الوقوف على المسرح". اظهر المقطع بطل الفيلم، والذي قام بدوره ألبرت بروكس، خائفاً لدرجة الشلل، ويتصبب عرقاً في الكواليس قبل إلقاءه خطاباً، ثم أتبعت المقطع بالملاحظة التالية: "هل هنالك أحد آخر يشعر بهذا الشعور؟ أم أني الوحيدة هنا التي أشعر به؟" كانت طريقة لطيفة ومثيرة قدمت بها نفسي للجمهور، وجعلتهم يدخلون معي وبقوة إلى صلب الموضوع.

إن طرح سؤال يتطلب استجابة جماعية هو أداة أخرى بسيطة وفعالة ترمي بها الكرة في ملعب الجمهور. لنفترض أن محاضرتك كانت حول التغذية. من الممكن افتتاحها بالقول: "أرجو ممن يجيب على السؤال التالي بالإيجاب أن يرفع يده: من منكم يستخدم المكملات الغذائية؟ والآن، من منكم يستخدم أكثر من عشرة في اليوم؟ حسناً، إن ما ستسمعونه مني اليوم قد يغيّر الطريقة التي تفكرون بها حول تغذيتكم وصحتكم".

يمكنك أن تجذب انتباه جمهورك بعدد من الطرق التي تجعلهم يتفاعلون فيها معك، كأن تطلب من البعض أو الكل أن يقفوا، أو أن يقولوا شيئاً ما، أو يفكروا بشيء ما، أو حتى أن يفعلوا شيئاً ما. استخدم كل ما تراه يخدم غرضك وتذكر دوماً الغاية الأساسية من وراء ذلك كله وهي تحويل تفكير الجمهور عما كانوا يفكرون به قبل أن تبدأ بالكلام وجذبهم نحوك وحملهم على تركيز تفكيرهم على الموضوع المطروح.

(1) كن حذراً عند استخدام أية مادة محفوظة بحقوق النشر، كمقطع من فيلم ما، في حفل عام. من المفروض أن تحصل على إذن خطي من الجهة المالكة لحقوق النشر. ويمكنك بدلاً من القيام بذلك أن تقوم بوصف المشهد وتخلص إلى النتيجة أو الملاحظة عينها. سيفي هذا بالغرض دون أن تتكبد عناء الحصول على إذن خطي وما إلى ذلك.

العبارة الموجزة:

إن الهدف من العبارة الموجزة هو تلخيص موضوع وغاية محاضرتك بأسلوب يهم نوع الجمهور الذي تخاطبه. وأنا دوماً أنصح زبائني بالعبارة الموجزة، وبغض النظر عن نوع الخطاب الذي يقدمونه باستثناء المقابلات، فإنه من المفيد أن يلفتوا انتباه جمهورهم إلى الفكرة التي تدور حولها المحاضرة. فهذا سيعطيهم سبباً وجيهاً ودافعاً قوياً لأن يصغوا لما سيقال. فإذا كنت تقدم محاضرة ترفع فيها معنويات موظيفك، أو تدعو فيها إلى تقديم التبرعات للمؤسسة الخيرية التي تعمل لصالحها، أو تقدم تقريراً عن وضع القسم، فيجب أن تخبر جمهورك منذ البداية ما الذي سيستفيدونه من الإصغاء إليك في الدقائق القادمة!

إن عدم البدء بعبارة موجزة من هذا النوع بل الدخول مباشرة بصلب المحاضرة لهو خطأ فادح. حتى أن بعض الأشخاص الكبار واللامعين في مجال الأعمال من الذين عملت معهم قد وقعوا في هذا الخطأ. لقد اعتقدوا أن ألقابهم أو مناصبهم ستضمن لهم إصغاء وانتباه الجمهور.

ولكن أليس من الأفضل، أن يكون جمهورك راغباً حقاً بالإصغاء إليك بدل أن يكون مضطراً لذلك؟

إن أخذ الوقت الكافي لدمج العبارة الموجزة في مقدمة محاضرتك سيغير وبشكل كبير الطريقة التي سيتفاعل بها الجمهور معك ومع ما تقول. إنها وسيلة فعالة حقاً بغض النظر عن نوع الجمهور الذي أمامك، أو المكان الذي تتكلم فيه.

لنفترض أنه طلب منك تعليم زملائك في العمل اجراءات السلامة المتبعة في حال وقوع حريق. وعوضاً عن التقديم بما يلي: "إليكم ما ينبغي عليكم فعله في حالة وقوع حريق..." حيث معظمنا سيصرف انتباهه عن ذلك لأننا سنميل إلى القول في سرنا: "وما حاجتي لأعرف ذلك؟ لن يحدث ذلك معي أبداً" ابدأ بشرح فكرة عما سيستفيدونه من تلك المعلومات، مثلاً: "سنتعرف الآن على الخطوات العشر الواجب القيام بها عند انطلاق إنذار الحريق وسنشرح الغاية من كل خطوة، والأهم من ذلك، كيفية القيام بهذه الخطوات بشكل نحفظ به حياتنا".

إذا أرفقت عبارتك الموجزة بإحدى تجاربك الشخصية أو تجربة أحد معارفك، وإذا كانت تلك المعلومات سبباً لنجاته، فإنك ستأسر انتباه جمهورك، وسيركّزون معك حتى النهاية.

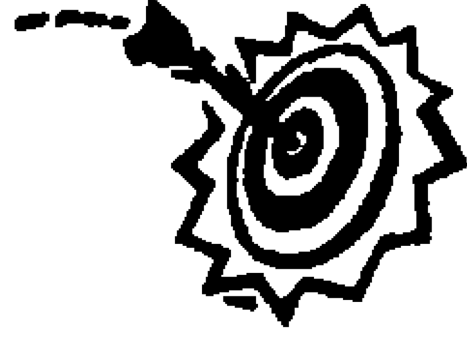
الوضع الوحيد الذي لا ينطبق عليه كل ما سبق هو المقابلة. فالشخص الذي يجري المقابلة هو الذي يمتلك زمام الأمور عادة ويوجه اللقاء كما يشاء منذ البداية. سيبدو الأمر رسمياً جداً ومتكلفاً بشكل كبير إذا بدأت المقابلة بقولك: "في العشرين دقيقة القادمة سأوضح لكم الفائدة التي سأحققها لقسمكم ولشركتكم في حال حصلت على الوظيفة". من الممكن عندها أن ينفجر الشخص الذي يجري المقابلة معك من الضحك على ما تقول. في المقابلة ستبدأ نقاشك من خلال إجابتك على الأسئلة مثل: "لماذا تجد نفسك مناسباً لهذه الوظيفة؟" وأسئلة أخرى من هذا القبيل بأن تستخدم عبارات مثل: "أعتقد أني سأكون مناسباً لهذه الوظيفة بالذات لأني أستطيع تحمل ضغط العمل، ففي الكلية كنت غالباً أقوم بعدة مهام في نفس الوقت. على سبيل المثال..."

العبارة الموجهة:

عندما تقود سيارتك، فإنك لا تنعطف دون أن تستخدم الإشارات الضوئية، أو على الأقل هذا ما ينبغي أن تفعله! وإلاّ فإنك قد تتسبب بحادث سير تؤذي فيه نفسك وتؤذي الآخرين. ينطبق الأمر نفسه على الخطابة، من الواجب عليك دائماً أن تقدم لجمهورك فكرة عن الاتجاه الذي ستسلكه حتى لا تشتتهم ذهنياً.

العبارة الموجهة هي إحدى طرق القيام بذلك. فهي تلخص ما ستتحدث عنه، والكيفية التي ستمضي بها في نقاشك حتى يعلم مستمعوك إلى أين ستذهب بهم، ويكونوا بالتالي قادرين على متابعتك.

قد تكون العبارة الموجهة بسيطة مثل: "سأتحدث إليكم اليوم عن مشروعنا الجديد: أين وصلنا اليوم، وكيف يسير العمل حتى الآن، وكيف سيصبح خلال الأشهر القادمة". أو مثل: "سأتناول اليوم بالحديث النقاط التالية: (أ)، (ب)، (ج) و(د). لكني سأبدأ بالنقطة (د) لأني أعرف أنها تهمكم أكثر، ثم سأعود وألقي نظرة على (أ)".



نازعة فتيل الخوف

في كل ظهور لك أمام جمهور فإن الثلث سيحبونك مباشرة. ثلث أخر قد لا يكوّن ردّة فعل فورية لأسباب خارجة عن سيطرتك، كأن تشبه الأخ غير المحبوب لأحدهم، أو خاله أو والد زوجته. الثلث الأخير سيكون بين البينين وقد ينضم فجأة لأي منهما. بتوطيد العلاقة بينك وبينهم، وشرح كل خطوة ستقوم بها وقيمة ما تفعل وتقول لهم، يمكنك أن تدفع الثلث المحايد ليكون في صفك وبسرعة. ومتى ما حصلت على 66 بالمائة من الجمهور، فمن الممكن جداً أن يتبعك الآخرون حتى لو كنت تذكرهم بمن لا يحبون!

إن المقدمة التي تصطاد انتباه السامعين، والعبارة الموجزة التي تبيّن لهم فيها أهمية الاصغاء إليك ومتابعتك، والعبارة الموجهة التي تدل بها جمهورك على الطريق هي العناصر التي ينبغي عليك أن تعيها، وتستخدمها، حتى تسير الأمور على نحو مناسب بالنسبة لك ولجمهورك، ذلك إذا أردت أن تكون خطيباً مفوّهاً.

(2) الصلب: فنّ الموازنة بين إيصال المعلومات وأسلوب عرضها.

إذا كانت وصفة الطعام تشير لإضافة ملعقتي كاري وقمت بإضافة مقدار كوب منه فأنت تحكم على طبختك بأن ترمى في القمامة وعلى ضيوفك أن يهرعوا إلى صنابير الماء. كذلك الخطابة.

يتضمن جسم الخطاب الأفكار الأساسية أو الرسائل التي تريد من جمهورك أن يعرفها ويحفظها ويتصرف بناءً عليها. لذلك عليك أن تسأل نفسك: "كيف أستطيع أن أقدم لهم ما هو موثوق ومن الممكن أن يتذكروه في الوقت نفسه؟" تكمن الإجابة في الموازنة بين تفاصيل المعلومات المملّة كالإحصائيات والوقائع

مع أسلوب العرض المتميز والمتمثل بالأمثلة، التجارب الشخصية، والمقارنات والتي ستضمن لك متابعة الجمهور وتذكرهم لما أخبرتهم إياه والتصرف وفقاً له.

لن يتعامل كل عضو من جمهورك مع المعلومة بنفس الطريقة التي تتعامل بها أنت. فإذا كنت شخصاً تحليلياً تسحره البيانات، ويميل بشدة إلى التركيز على الحقائق في خطاباته ومحاضراته فبإضافة القليل من القصص إلى كل تلك الأرقام والمخططات البيانية سيكون كل شيء على أكمل ما يرام. وبالعكس، إذا كنت راوٍ للقصص جيد وتميل إلى استخدام القصص في خطاباتك، فاحرص أن تضيف بعض المعطيات العلمية تقوي بها مصداقيتك وتحصل من خلالها على قدر كافٍ من الموثوقية لدى محبي البيانات من الجمهور.

لنفترض أنك في مقابلة من أجل وظيفة تحتاج لروح العمل الجماعي. وبعد أن سحرت الشخص الذي يجري المقابلة معك بافتتاحيتك المميزة، فسيضيع كل شيء هباءً إذا قلت شيئاً من قبيل: "أنا مناسب جداً للعمل الجماعي، فقد مارست العديد من الرياضات في الجامعة، ولم نخسر أي مباراة. أحب دائماً أن أكون جزءًا من فريق يعمل سوياً.." يا له من كلام ممل.

هذا الموقف يتطلب بعض الفطنة والحذر حتى تصل إلى ما تريد. قد يكون من المفيد أن تورد بعض المعلومات الحقيقية الموثقة بالأرقام والمتعلقة بما تقول، وأن تشرح بالضبط كيف قمت بوظيفتك كجزء من الفريق وحققتم في النتيجة ما حققتموه. بالإضافة إلى استعراض أمثلتك بأسلوب ممتع لا ينسى، سيكون من المؤثر أن تستذكر حالة الحماس والانفعال التي كنت تشعر بها أثناء لعبك مع الفريق، فتترك بهذا صورة أوضح عن حقيقة شخصيتك.

أكدت لي صديقة تعمل في قسم التوظيف ما يلي: "إن أسلوب عرض المعلومات التي قد تكون جافة وغير مستساغة في مقابلة عمل أو أي اجتماع أو أي موقف يتعين على المرء فيه استعراض الكثير من المعلومات هو أمر على جانب كبير من الأهمية. فعلى سبيل المثال، بعد مقابلة المرشحين لوظيفة ما، يجتمع أصحاب القرار، وأنا من بينهم، خلف أبواب موصدة لمناقشة المرشحين

واتخاذ قرار نهائي. والمرشح الذي غالباً ما ندعمه ونعرض عليه الوظيفة هـو ذلك الذي استطاع أن يرسم لنا الصورة الأوضح والأكثر اشراقاً عن مؤهلاتـه باستخدام قصص تنطبع في الذاكرة وتعزز تلك الصورة".

إروِ القصص:

لقد اكتشفت ومن خلال خبرتي الشخصية كخطيبة ومحاضـرة أن النـاس يتذكرون القصص حسنة السبك والمتعلقة بالنقطة التي أناقشها في حلقة البحـث أو أي مناسبة خطابية أخرى. في بعض الحالات جاءني الـبعض وبعـد عـدة سنوات ليقول لي: "ما زلت أفكر بتلك القصة التي رويتها أمامنا! وكلمـا أمـر بذلك الموقف، أتذكر تلك القصة". يعني كلامهم أنهم لا يزالون يتذكرون النقطة التي شرحتها والتي أوردت تلك القصة لدعمها وترسيخها.

الخطباء المحترفون، ولأن الخطابة هي وسيلتهم في كسب العيش، يعلمون من أين ينتقون قصصهم وكيف يسوقونها، وقد يستخدمون مواهبهم في الإيمـاء والتمثيل لبعث الحياة فيها. ويحرصون دائماً على شحذ مهاراتهم باستمرار عن طريق البحث عن قصص جديدة يحـافظون مـن خلالهـا علـى خطابـاتهم ومحاضراتهم طازجة ندية، وليبتعدوا بأنفسهم عن الابتذال والتكرار. وعلى كل الأحوال، لست مضطراً أن تنتظر إلى أن تصبح خطيباً محترفاً حتى تسـتخدم طريقتهم في العمل. عليك فقط أن تتعلم المبادئ الأساسية لسرد القصص بشكل جيد، ثم قم بإيراد بعض القصص المتعلقة بموضوعك أو رسالتك في خطابك أو محاضرتك أو مقابلتك القادمة.

سرد القصة:

المبادئ الأربعة في سرد القصة، والتي ستساعدك في إضفاء لمسـة مـن الحياة عليها هي التالية:

الشخصيات والحبكة: ابدأ بالحديث عن شخصيات القصة، والصراع الـذي يجمعها ويحركها بما لا يخرج عن فحوى النقطة التي تحاول شرحها.

العقبات وتذليلها: بيّن كيف تعاملت الشخصيات مع العقبات التي واجهتها

في محاولة منها للقضاء عليها.

النهاية: أخبر مستمعيك ما آلت إليه الأمور في النهاية.

الإسقاط: أسقط ما حدث في النهاية سواء كان إيجابياً أو سلبياً على النقطة الرئيسة، أو الفكرة الرئيسة، أو الهدف الرئيس في رسالتك.

يمكن تطبيق ذلك أيضاً وبفعالية خلال مقابلة العمل أو أي موقف من مواقف المبيعات والتسويق. لنلقِ نظرة على المراحل المختلفة لمقابلة تقليدية. أحد أشيع الأمور التي يسأل عنها المرشح لوظيفة ما أثناء إجراء المقابلة معه هو أن يتكلم عن إحدى المشاكل التي جرت معه في العمل أو غيره، وكيف تعامل معها. لنفترض أنك استحضرت تجربتك في البحث عن عمل بعد تخرجك من المدرسة الثانوية في سن السابعة عشر، فقد كنت بحاجة إلى عمل في الصيف تستطيع من خلاله دفع رسوم الجامعة. ولما لم يكن لديك خبرة مهنية أبداً، بات أمر إقناع الجهة الموظفة بأنك شخص ملائم للعمل لديهم أكثر صعوبة. لكنك بينت لهم أن نقص الخبرة لديك يعوضه نشاطك وسرعتك في تعلم المهام وروح العمل الجماعي التي تمتلكها. وعرضت لهم مثالاً يوضح كيف أنك استطعت توظيف هذه الصفات عندما كنت تلعب في فريق المدرسة وحققت بها نتائج مميزة. ونتيجة لذلك، حصلت على عدة عروض عمل صيفي، وليس عرضاً واحداً فقط. وإلى هذا اليوم لا تزال تستخدم صفات النشاط، وسرعة التعلم، وروح العمل الجماعي في كل تحدٍّ يواجهك في عملك.

حالة المقابلة

الشخصية والحبكة: تخرجت من المدرسة الثانوية بسن السابعة عشر، وتحتاج للعمل حتى تدفع رسوم الجامعة.

العقبة: انعدام الخبرة

النهاية: كيف أنك أقنعت الأشخاص الذين يجرون المقابلة معك أن يمنحوك الفرصة.

الإسقاط: بما أنك لا زلت تمتلك الصفات ذاتها وتوظفها في عملك فإنك مؤهل للنهوض بأعباء الوظيفة الجديدة في هذه الشركة.

والآن سنطبق المبادئ الأربعة على حالة المبيعات:

لنفترض أنك تقوم بشرح الخدمات التي يمكنك أن توفرها لزبون يعاني من مشكلة معينة في مجال الأعمال. إروِ له كيف أنك قابلت زبوناً آخر كان لديه نفس المشكلة، أو مشكلة مشابهة، واذكر له وبالتفصيل، مستخدماً كل ما تملك من تزيين وتجسيم، كيف أن خدماتك قد تجاوزت حدود ما كان يتوقعه ذلك الزبون في حل المشكلة مما جعله سعيداً جداً. ثم اربط فحوى القصة بما تريد قوله بأن خدماتك قد حلت تلك المشكلة بنجاح كبير فهي لابد كافية للتعامل مع ما يعانيه هذا الزبون بنفس الكفاية والملائمة.

حالة المبيعات

الشخصية والحبكة: زبون يعاني من مشكلة في مجال الأعمال تحتاج حلاً.

العقبة: الأذى والضرر الذي سببته هذه المشكلة لأعماله.

النهاية: خدماتك ساعدته على حل المشكلة المشابهة وحققت درجة مميزة من السعادة والرضى لدى الزبون.

الإسقاط: إن خدماتك قادرة على توفير حلول ناجحة، وتحقق لدى زبونك الجديد نفس المستوى من الرضى.

من أين نحصل على القصص

إليك بعض الاقتراحات التي ستساعدك في التفكير بمصادر أخرى للمادة القصصية التي ستوظفها في خطاباتك:

أ. روتينك اليومي. ألم ترجع يوماً إلى المنزل بعد يوم شاق وطويل في العمل ثم قلت لزوجتك، أو شريكك في السكن: "لن تصدق ما حدث معي اليوم"؟ ومن ثم قصصت رواية عن ذلك الأحمق في المكتب المجاور لك، والذي قضى اليوم بأكمله يقاطعك بأسئلته الغبية بينما كنت مشغولاً جداً! إن الأحداث الحياتية التي تواجه الشخص يومياً هي أشياء تكون في العادة مألوفة لنا جميعاً. ومن الممكن الاستفادة منها للوصول إلى صيغة قصة تخدم شرحي لنقطة ما يدور حولها محور خطابي.

ب. الدروس والتجارب: استذكر الدروس القيمة التي تعلمتها من التجارب والتحديات التي واجهتها ومن النجاحات التي حققتها في حياتك المهنية أو الشخصية واستخدمها في قصتك. قد يكون هنالك درس مهم تعلمته من معلم قدير، أو رجل دين، أو مدرب، من مدير عملت معه ورأيت كم يتقن عمله، شخص ما عملت معه وترك انطباعاً أبدياً بسبب أخلاقه المهنية العالية، أو شخص ما من معارفك استطاع أن يتغلب على عقبة ما. ثم اذكر كيف ولماذا كان ذلك الدرس يستحق أن يتعلم الإنسان منه. ومن ثم اربط الدرس برسالتك التي تحاول إيصالها.

ج. الملاحظات العامة: كن شديد الملاحظة. ولا تقتصر على التجارب والمحن التي تمرّ بك يومياً لتكوّن مادة قصصك الخام، ولكن انتبه للتعليقات المرتجلة، النشاطات الروتينية، التجارب اليومية، ومشاكل زوجتك، أولادك، أصدقائك، وزملائك في العمل.

إذا خفت أن تنسى قصة ما بمرور الوقت وشعرت أنك ستحتاجها يوماً، قم بما يفعله الكتاب والخطباء المحترفون: احتفظ بدفتر ملاحظات معك طوال الوقت، وعندما تتذكر قصة، دوّن تفاصيلها في دفتر الملاحظات هذا، وبتلك الطريقة لن تضطر لأن تحاول تذكرها بعد مدة، ولن تجازف بأن تخسر فرصة لتعزيز رسالتك بتلك القصة.

استخدم المقارنات

تقدم المقارنات دعماً قوياً لأسلوب خطابتك، لأنها ستساعد مستمعيك على فهم النقاط المعقدة عن طريق صياغتها بأسلوب يفهمه الجميع.

على سبيل المثال: تم ترقية إحدى زبائني مؤخراً لمنصب تطلب منها القيام بالكثير من الخطابات والمحاضرات. كانت متوترة جداً لأنها لم تكن مؤهلة لذلك بما فيه الكفاية ولهذا انخفضت ثقتها بنفسها بشكل كبير. كان أسلوبها الخطابي متكلفاً وباهتاً، ومحتواه مليء بالحقائق والبيانات ويفتقر للإقناع.

سألتها عما إذا كان لديها أية هوايات، فقالت إنها تحب رياضة الغولف.

طبعاً أنا لم أمارس الغولف قط في حياتي، لكنني شاهدت ما يكفي في التلفاز لأعرف من يكون تايغر وودس. سألتها أن توضح لي ما يجب عليّ أن أتعلمه كي أكون قادرة على لعب الغولف فأجابت: "عليك أن تركزي على أمور ثلاثة: طريقة الوقوف، طريقة إمساك المضرب، وطريقة التأرجح. عندما تحققين قدراً من التوافق بين جميع هذه الأمور فأنتِ على طريقك لتكوني لاعبة غولف جيدة".

وشاءت الصدفة أن يكون موضوع خطابها القادم يتألف من ثلاثة عناصر أساسية أيضاً: التصميم، التكنولوجيا، والتسويق. والتي عندما تجتمع ستؤثر بشكل كبير في مستوى الأداء. من ذلك المنظور، لم تكن رسالة خطابها بشكل عام تختلف كثيراً عما أخبرتني عن الغولف، كما أني افترضت أن العديد من جمهورها سيكونون من هواة الغولف، أو على الأقل على دراية بتلك الرياضة مثلي، فاقترحت عليها أن تستخدم أسلوباً نقارن فيه موضوع محاضرتها مع رياضة الغولف، وأن تدعم ذلك ببعض القصص والتجارب الشخصية في موضوع المحاضرة مع بعض الملاحظات عن عالم الغولف الواسع بما لا يخرج عن موضوعها. قامت بذلك كما أخبرتها وجاء أداؤها غاية في الروعة. لم يأتِ خطابها ندياً رشيقاً حتى أن الجمهور حفظه وإلى الأبد فحسب، بل إن الخطيب الذي جاء بعدها أعاد مراجعة افتتاحيته ليتابع مع مثال رياضة الغولف في شرح جزء من الموضوع الذي يناقشه.

استخدم العبارات الإنتقالية

أحد أهم الأسباب التي تؤدي إلى أن يتلعثم الخطيب، ويتلكأ في كلامه، ويفقد انسجامه وبالتالي يخسر الجمهور هو عدم الاهتمام بالعبارات الانتقالية. إن استخدام عبارات الانتقال مثل: "لقد تحدثنا عن الأمر (س)، ولنلقِ نظرة الآن على (ع)..." أو: "كلنا يعلم الآن كيف وصلنا إلى هنا، لنرَ ماذا لدينا بعد..." سيساعدك كثيراً في توجيه نفسك وتوجيه مستمعيك عبر خطابك أو محاضرتك أو حتى المقابلة.



خطوة للأمام

إن الوجبة التي تقدم بشكل حسن، بالشكل والمذاق، هي أكثر إرضاءً في جميع الأحوال. لكن انتبه إلى ضرورة تكامل الشكل مع المذاق، لا أن يطغى عليه. وكذلك الأمر في عالم الخطابة. فالزيادة أخت النقصان. جهاز عرض الشرائح، وبرنامج عرض الشرائح، وعشرات الوسائل والأجهزة الرائعة الأخرى موجودة لتضيف إلى خطاباتنا أو محاضراتنا أو مقابلاتنا تأثيرات بصرية إيجابية، وأنا أشجع استخدامها لكن ليس إلى درجة إلهاء الجمهور وتشتيته عن الموضوع الرئيس. وكما قال الراحل مارشال ماكلوان: "الوسيلة ليست هي الرسالة، كلماتك هي الرسالة".

اكتب قائمة من العبارات الانتقالية الخاصة بك ولا تبتذل فيها كثيراً، بل حاول أن تكون بسيطة كالتي أوردتها. دوّنها على أوراق خطابك، أو على مخطط محاضرتك، أو مسودة مقابلتك. وانسَ كل تلك الأدوات عديمة المعنى مثل "إم" أو "آه" والتي تسبب الإزعاج للمستمعين وللخطباء.

اجعل رسالتك إنسانية

كنت أشير عادة إلى هذا الموضوع بعبارة: "اجعل رسالتك شخصية" لكني أعدت صياغتها لأن بعض الزبائن، خاصة المدراء التنفيذيين، فسروها بأنها مشاركة المعلومات الشخصية التي لا يعرفها عنا إلا طبيب الأسرة والمعالج النفساني. مبتعدين بذلك كل البعد عما قصدته حقيقة منها. ولهذا فإني الآن أستخدم كلمة "اجعلها إنسانية". ولكن بغض النظر عن الكلمة المستخدمة في التعبير عن هذا المفهوم، لا بد أن ندرك أنه مفهوم قوي وفعال في كسب ثقة الآخرين لأنه يضفي على ما نحاول قوله خلاصة تجربة شخصية تزيد معاني كلامنا عمقاً ووثوقية لدى المستمعين.

أجد فيما جرى مع أحد زبائني مثالاً واضحاً على كيفية جعل الخطاب إنسانياً.

كان هذا الزبون، والذي سأدعوه بيرد، المدير العام لشركته الخاصة، كان عليه أن يلقي خطابات قاسية أمام موظفيه في أنحاء البلاد. فمناخ العمل كان صعباً. العديد من الوظائف ستلغى وسيعاد تنظيم هيكل الشركة. أما البقية فسيطلب منهم القيام بمزيد من العمل مقابل أجور أقل. لا بد أن ذلك يبدو مألوفاً لك؟

الأسلوب الذي تتبعه الشركات في مثل هذه الأحوال هو أن تنقل هذه الأخبار السيئة بأسلوب رتيب فيه تعالٍ غير مبرر. فتظهر الرسالة مجردة عن أي اهتمام بمشاعرهم.

لكن بيرد كان مديراً بارعاً أراد فعلاً من موظفيه أن يشعروا بأنهم جزء من بيئة تهتم بهم. بالإضافة إلى أنه كان يستمتع بالخطابة ويجيدها أيضاً أو على الأقل فإن حاله أفضل من كثير من المدراء الذين التقيتهم. لكن لم تكن محاولاته لبعث الحماس وتحريك العواطف تعود عليه بما كان يرجوه، ولم يصل التواصل مع موظفيه إلى المستوى الذي كان يطمح إليه.

كان بيرد يريد أن يحرك مشاعر موظفيه وأن يحمسهم للعمل بجدٍ أكثر، على الرغم من كل ذلك الضغط الذي يحيق بهم في حياتهم المهنية والشخصية والذي سببته سياسة تخفيض الرواتب وتخفيض عدد الموظفين في الشركة. سألته: "من الذي زرع فيك هذه القيم والمثل التي تتبناها وتعمل وفقها الآن؟ أو بكلمات أخرى، عندما تتأزم الأمور في حياتك من يبعث فيك التصميم والمثابرة على ما تفعل حتى تحقق ما تريد؟"

أجابني "إنه جدي". عندئذٍ طلبت منه أن يخبرني شيئاً عن جده، فروى لي قصة جميلة حركت فيّ ذكريات مشابهة عن جدّي أنا، الذي أتى إلى هذا البلد وعمل في أقسى الظروف، متحملاً مصاعب لا توصف يوماً بعد يوم، لكنه نجح ووصل إلى ما يريد. كانت هذه هي روح العمل الذي أراد بيرد أن يبثها لموظفيه، والقصة المثالية التي ستخدم غرضه هي القصة التي رواها لي عن جده، لأن معظم موظفيه على الأرجح سيفهمون تلك القصة ويتفاعلون معها بالطريقة التي تفاعلت معها. وهو بالضبط ما يحاول الوصول إليه.

رغم أنه كان يعترض بعض الشيء على فكرة التحدث عن حياته الشخصية، خاصة أن الأمر لا يبدو مضمون النتائج، لكنه سرد قصة جده خلال خطابه. وفي اليوم التالي تلقيت مكالمة هاتفية منه وعلمت مباشرة من خلال حجم الفرحة التي كانت تغمره أنه قد بلغ الغاية المنشودة. قال لي لم يسبق أن حصلت على مثل هذا التفاعل في أي خطاب سابق. لقد جاء الموظفون إليه بعد الكلمة وصافحوه وطفقوا يذكرون قصصاً عن أجدادهم ليظهروا مدى تعاطفهم معه. تم إنجاز المهمة.

ابحث عن فرصة تضفي من خلالها صفة الإنسانية على خطابك أو محاضرتك، وحتى في مجال الأعمال! عندها ستصل إلى مستمعيك بشكل أعمق وأكثر تحريكاً لمشاعرهم. ستنجح عندها في كسب تعاطفهم فيساعدوك في تحقيق أهدافك بطرق لم تعهدها من قبل أبداً.

يعتقد بعض الناس أن جعل الرسالة إنسانية يعني الخروج من حالة الصدق والتلقائية وادعاء ما ليس فيك، كأن تظهر مستوى عالٍ من الحساسية أو خفة الدم أو الانطلاق أمام الآخرين.

جيرارد مثلاً، رجل لامع وخبير في مجال الهندسة. لقد تبوء منصباً مرموقاً في الفرع المالي لشركته بسبب مقدراته التحليلية وذكائه العملي. ولأنه كان على جانب كبير من الثقافة والرصانة فقد كان يرفض أي إظهار صريح لعواطفه أو التبجح المزيف في سلوكه.

طلب مني مديره أن أساعد جيرارد الذي كُلِّفَ بإلقاء كلمة أمام مؤتمر مشترك بين أقسام المالية والمبيعات في الشركة حول النهج الجديد الذي ستنتهجه الشركة. وبما أن جيرارد كان العقل المالي المدبر الذي سيقوم بالإشراف على المشاركات وعمليات الدمج التي ستكون محور النهج الجديد للشركة فقد كان هو الخيار الطبيعي للدعوة لهذه الفكرة وغرسها في أذهان المشاركين في المؤتمر.

المشكلة كانت أن جيرارد يتمتع بفكر مستنير نعم، لكنه لا يملك مهارات كافية في العلاقات، كان يكره الهراء والكلام الفارغ ويتوقع من الجمهور أن يكون له نفس الموقف. وبكلمات أخرى، كانت طريقته في مقاربة الأمور إملائية لا تفاعلية.

لقد كان يحتاج كما رأيت إلى بعض الإضافات والتشذيبات في أسلوبه الخطابي. لكنه لم يوافقني الرأي. وقال إنه لا يملك الاستعداد للمضي في هذا الاتجاه. سيكون الأمر زائفاً بالنسبة له إذا قام به على طريقتي على حدّ تعبيره.

أوضحت له أني لا أطلب منه أن يتصرف كمهرج حتى يسيطر على جمهوره ويلفت انتباههم، ولكنه إذا حاول أن يحرك مشاعرهم فإنه سيختصر الكثير على طريق تمرير رسالته إلى هذا الجمهور المتنوع الذي هو مفتاح تحقيق أهداف الشركة.

أخبرته أيضاً أن هناك العديد من الطرق التي يمكن من خلالها مخاطبة الجمهور والتي ستحرك مشاعره دون أن تنتقص شيئاً من وقاره. أحد هذه الطرق هي عدم تبني أياً من العبارات التقليدية التالية: خذه أو اتركه، هكذا تتم الأعمال، قياس واحد يناسب الجميع.

بعد نقاش طويل أقنعته أن يجرب طريقتي، والتي تقوم على مخاطبة الجمهور لا الإملاء عليه. واعترف أنه إذا قارب الخطاب بأسلوبه فقد يشد رجال المال إليه لكنه من المحتمل أنه سيفقد معظم رجال المبيعات الذين سيتركون الخطاب ليأخذوا استراحات متعددة.

"حسناً. لنبحث عن شيء يهتم به كلا الفريقين" اقترحت عليه. في تلك الأيام كانت بطولة البيسبول الدولية قد بدأت، فسألته عما إذا كان يحب لعبة البيسبول.

أجاب: "لا. أنا أحب كرة القدم فقط".

"إنه أمر عظيم أن تهتم بكرة القدم، لكن من المحتمل أن رجال المبيعات لا يهتمون بها وكذلك رجال المال أو على الأقل حتى الآن. إنهم جميعاً يشاهدون بطولة البيسبول الدولية".

كلّفته بواجب منزلي ليقوم به. طلبت منه أن يشاهد مباراة تلك الليلة، وأن يستنبط بعض النقاط المشتركة بين البيسبول وبين خطابه. لم يكن واثقاً جداً من نجاح خطتي لكنه مضى معي فيها على كل الأحوال.

جاء يوم التمرين وسألته عن رأيه في المباراة التي شاهدها. "لقد كانت عظيمة". ثم أخبرني أنه شاهد بقية المباريات أيضاً.

"ما رأيك بذلك الرامي؟" سألني. "وتلك الرمية الثلاثية كانت رائعة!" لقد انسجم مع اللعبة بالفعل. كان ذلك واضحاً جداً.

افتتح كلامه في المؤتمر بتقديم ملاحظة عن بطولة البيسبول الدولية، حازت تلك الملاحظة على استحسان الجمهور. ومن ثم قارن بين أهداف الشركة ولعبة البيسبول وأداء ذلك الرامي بالذات في خطاب شد فيه جميع الحضور. وبتفاعل الجمهور معه ازداد حيويةً وروعةً في الأداء.

كان ذلك إنجازاً حقيقياً لمثل ذلك الرجل الإنطوائي. لقد عرف لأول مرة معنى أن يكون المرء جذاباً بحديثه وملامساً لمشاعر مستمعيه دون أن يضطر للخروج من حالة الصدق والعفوية. وقد أبدع في ذلك.

(3) الخاتمة: قويّة وصريحة

في عالم المسرح تنتهي التمثيلية الجيدة دوماً باستنتاج قوي، وتنتهي الهزلية الجيدة والكل يضحك. وعليه فلا تنهِ خطابك أو محاضرتك أو مقابلتك بقولك: "أخيراً، إني سعيد لأن الأمر قد انتهى".



خطوة للأمام

أعد اكتشاف المواهب التي أهملتها والأشياء التي كنت تحب عملها لكنك إما فقدت الاتصال بها أو نسيتها واستخدم هذه الأمور الموجودة فيك لتضيف موثوقية أعلى وقوة أكبر لرسالتك. سمعت مرة مهندساً تنفيذياً يصف تطبيقاً تقنياً معقداً مستخدماً مصطلحات موسيقية، فشبه تطوير التطبيق بكتابة سيمفونية، وهو أمر سبق له القيام به فعلاً ذات مرة لأن الموسيقى كانت هوايته. كان الجمهور مشدوداً له بشكل لا يصدق لأنه استغرق في تشبيهه ونقل لهم جزءًا فريداً من ذاته ومن إبداعه وعمّق فهم مستمعيه للتطبيق، كما طور فيهم تقديراً أعظم له ولمواهبه، ولصدق رسالته.

بعد أن سرت بجمهورك وبثبات عبر أهدافك النوعية في خطابك أو محاضرتك حان الوقت الآن كي تحط بهم الرحال عند خط النهاية حيث هدفك العام ينتظر. إذا كنت في مقابلة من أجل وظيفة، قد تكون الخاتمة بأن تعرض عليك الوظيفة. أو في الحالات الأخرى، قد توضح رغبتك برفع الميزانية، أو الدعوة للانضمام إلى رابطة ليلة الخميس للبولينغ. ومهما يكن هدفك العام فهناك طريقتان لصياغة الخاتمة يمكن أن توصلاك إلى هدفك:

إما أن تنهي الأمور بتلخيص الأفكار الأساسية التي ناقشتها وتكرار عبارتك الموجزة كركيزةٍ أو شكل من أشكال الإقناع اللطيف. أو يمكنك أن تطلب القيام بعملٍ معين أو حتى اقتراح الخطوة التالية.

وأيا ما تكن النهاية التي اخترتها، تذكر أن الغاية هي الوصول بخطابك أو محاضرتك أو مقابلتك إلى الخاتمة بكل قوّة ووضوح. بكلماتٍ أخرى، لا تترك مستمعيك حيارى يتسألون عما يمكن أن يفعلوه بالمعلومات التي قدمتها لهم، أو بما سمعوه منك. لا بد أن تخبرهم ماذا تريد منهم أن يفعلوا بعد أن يغادروا ذلك المكان. ومن ثم أن يفعلوه. ولكن حتى يتحقق لك هذا، يجب أن تعرف أنت أولا ماذا تريد منهم. وهذا يعيدنا إلى البداية عندما سألت نفسك: "ماذا أريد منهم أن يفعلوا؟" عليك أن تتذكر هنا ماذا أجبت على نفسك حينها.

هذا هو!

حددت الآن هدفك. وتعرف من يكون جمهورك. واستخدمت تلك المعرفة لتبدع خطاباً يعتمد على طبيعة الجمهور، ضمنته رسالتك واختصرتها لتكون سهلة التلقي. وصغت خطابك أو محاضرتك في بنية ستساعدك والجمهور لتظلوا على الطريق الصحيح. كما تعلمت كيف تستخدم البهار لإضافة النكهة. باختصار، بدأت تفكر حقاً بطريقة منهجية، كما أنك تجاوزت العقبة الكبرى التي كانت تقف في طريق تحقيق أهدافك.

لنلقي الآن نظرة على المهارات الجسدية التي ستحتاجها أيضاً حتى تكمل بها أسلوبك الخطابي الخاص والمميز.

7

إياك والابتذال: ستساعدك المهارات الجسدية الخمس على تحقيق ذلك

ليس وضعاً " طبيعياً "

إن التحدث أمام مجموعة من الناس، كبيرة كانت أو صغيرة، لا يعتبر وضعاً طبيعياً أبداً. ففي حين يسبب لنا التواصل الذي نعيشه يومياً مع الأصدقاء والزملاء والعائلة بعض التوتر، فإن حالات التحدث الرسمي أو المهني تصل بهذا التوتر إلى مستويات مختلفة كلياً.

مما لا شك فيه أنك تعرف كيف تتكلم وكيف تتحرك، لكن على الرغم من ذلك، فحالما تُدعى لإلقاء كلمة، أو حالما تسمع عريف الحفل يقول: "أيها السيدات والسادة، رحبوا معي بالسيد ستيف من مجلة مين ستريم..." أو عندما تجلس في مقابلة عمل بالغة الأهمية، سيبدأ عندها مشهد التوتر، وسيتحول ذلك الشخص الواثق من نفسه والمنطلق إلى شخص يكاد يغرق في

عرقه، شخص مضطرب الأداء بشكل سيفاجئك حقاً، ستجد أن ما يتطلبه التواصل العادي مع الأصدقاء غير كافٍ أبداً لينقذك من هذه المواقف العلنية والتي يسلط فيها الضوء عليك.

أما الخبر الجيد فهو، وكما تعلمت في الفصل السابق، بمجرد أن تتعلم كل ما يتعلق بطريقة العمل من تقنيات ومهارات تساعدك في إيصال رسالتك فإنك ستكون قادراً على تقليص حجم التوتر، أو على الأقل أن تسيطر على تأثيراته الجسدية، والعقلية، والعاطفية بشكل أفضل. وأكثر من ذلك، ستمكنك هذه التقنيات والمهارات من تطوير أسلوب عفوي يسمح لك بالتواصل بطريقة تعكس حقيقتك بكل صدق وثقة.

الأساس المتين

إن اكتساب أسلوب خاص في الخطابة يشبه إلى حدٍّ كبير تعلم العزف على آلة موسيقية. فبغض النظر عن نوع الآلة التي ستتعلم العزف عليها، يُفضّل اتباع الطريقة التقليدية. مثلاً، يجب عليك تعلم مواضع الأصابع عندما تبدأ بتعلم العزف على الغيتار، ثم تشرع بالتمرن على تحريك أصابعك حتى تصل إلى مرحلة لا تعود تفكر فيها بهذه المواقع عندما تعزف. وحالما تصبح هذه الأفعال متناسقة ومتناغمة فإنها ستكتسب العفوية. أنت الآن حرّ في عزف أية مقطوعة موسيقية تريدها، ولكن ما يهم هو نمط التعبير الأكثر فناً ووضوحاً، وارتباطاً بك.

ينطبق ذلك على التكلّم أمام الجمهور. حيث سيساعدك بناء الأساس المتين عن طريق تعلم المهارات الجسدية الأساسية على تدبير الضغط المرافق لمختلف الأوضاع والمواقف ثم سيعطيك القدرة على إضافة لمساتك التي ستميز أسلوبك.

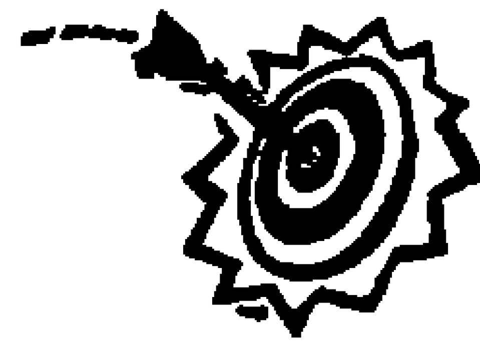
يهدف هذا الفصل إلى تعليمك المهارات الجسدية الخمس التي ستساعدك في إعادة تجميع طاقتك للوصول إلى أسلوب في الخطابة يلامس آذان سامعيك بطريقة تتوافق مع شخصيتك لأنك سترتكز فيه على حقيقتك وبالتالي فإن هذا الأسلوب سيقنع سامعيك. إذا لم تكن تتحلى بالحيوية والحماس فإن فرصتك كي

تصبح خطيباً مميزاً ضئيلة للغاية، فلا تحاول ذلك. أما إذا كنت تملك أسلوباً في إيصال فكرة ما كرواية القصص التي تحمل أفكاراً وعبر، فمن الممكن أن تستخدم هذه المهارة كأساس لأسلوب خطابة خاص بك، لأنك تمتلكها بشكل طبيعي.

على سبيل المثال، عملت ذات مرّة مع نائب رئيس شركة كبرى، وهو تحت الأضواء في أغلب الأوقات، يعطي محاضرة هنا أو يلقي خطاباً هناك. عندما تقابلنا كان هادئاً وآسراً. ولكن عندما رأيته يتحدث في مؤتمر، بدا شخصاً آخر تماماً. كان أسلوبه في الكلام نمطياً، وهو أمر اعتاده في هذه الأوضاع كما أخبرني.

سألته متى يشعر بالراحة والفعالية القصوى في التواصل مع الناس، فأجاب أنه يشعر بذلك عندما يستعرض ويدرب موظفيه. وهكذا، اقترحت عليه أن يتقمص هذا الجانب من نفسه عندما يلقي خطابه القادم.

وفعلاً أخذ بنصيحتي، إضافة إلى أنه اتبع بعض الملاحظات الإضافية التي أعطيته إياها، وتمكن خلال وقت قصير من التحول إلى خطيب دافئ وآسر يستمتع بعملية التدريب والتواصل مع سامعيه بالقدر ذاته الذي يستمتع فيه بالتدريب والتواصل مع موظفيه. الأمر الذي رفع مستوى ثقته بنفسه كخطيب، ووطد علاقته مع المستمعين. وهذا لأنه عندما يتحدث الآن، يتحدث من قلبه وعقله معاً، ويعلم سامعوه أنهم يستمعون إلى متكلم ماهر. كما أنه يبدي في الوقت نفسه هدوء وشخصية أستاذ محبب يشعرهم بأنه يهتم لأمرهم، فيبادلونه إحساسه بانتباههم.



نازعة فتيل الخوف

بدلاً من محاولة تطوير أسلوب خطابة تقلّد فيه شخصاً تعتقد أنك يجب أن تكون مثله، عليك أن تغامر وتحاول أن تتصرف على طبيعتك. ثم راقب كيف أنك ستصبح أكثر فعالية، وأكثر ارتياحاً وثقة.

مشكلة الدرجات

عندما نعثر على أسلوب الخطابة المناسب لنا، فإنه سيصبح جزءًا منا، وسيكتسب صفة العفوية. كل ما سنفعله بعد ذلك هو إجراء بعض التعديلات بحسب الموقف. فإذا كان الجمهور كبيراً تحدث إليه من على منصة، أما إذا كان صغيراً فاستخدم كرسياً عادياً في قاعة الاجتماع، أما في المقابلة التلفزيونية فاجلس على كرسي إلى جانب مقدم البرنامج.

فمثلاً، عندما ألقي محاضرة في قاعة بحجم غرفة الصف، أتبع أسلوباً خطابياً معيناً، أما إذا كنت سألقي كلمتي في مدرج أمام حشد كبير من المستمعين فسيتطلب مني ذلك أن أتبع أسلوباً آخر يعتمد على زيادة القدرة التعبيرية لطريقة الكلام لدي، وكذلك الأمر فيما يتعلق بلغة الجسد والإيماء. من الضروري جداً الانتباه لهذه التعديلات في سبيل الوصول إلى كل المستمعين في القاعة وخاصة أولئك الذين يجلسون في الخلف.

وبالمقابل عليّ تخفيف كل شيء في حالة إجراء مقابلة تلفزيونية، لأن الكاميرا تقوم بعملية التضخيم، خاصة فيما يتعلق بالحركات، فتظهر الحركات المناسبة في الواقع مضخمة جداً أمام الكاميرا.

حالما تتقن الأمور الأساسية، ثم تقوم بإجراء التعديلات التي يتطلبها مكان الحدث ووضع الجمهور، فستصبح المنصة منبراً لك وحدك تقول من خلاله ما تشاء.

تماماً كالنهر

قلة منا من يدركون الكيفية التي تعمل بها أجسادنا في المواقف التي يرتفع فيها الضغط النفسي والشدة. فنحن نظن أن الأمر يقتصر على أن نكون إما مبتهجين أو متوترين. مع أن ما يحدث لنا أمر طبيعي من الناحية الطبية: تسري دفقة من طاقة زائدة في أجسامنا نتيجة تحرر هرمون الأدرينالين، والذي يفعل

إفرازه حالتنا النفسية. فإن لم نملك طريقة نحرر من خلالها الطاقة الزائدة بشكل طبيعي وإيجابي فإنها قد تنفجر بعدة أشكال، كأن تزداد سرعتنا في الإلقاء بشكل جنوني، أو نثبط كلياً. وستظهر كل واحدة من الحالتين بحركات معينة ستسيء إلى أدائنا ستحوّل انتباه الجمهور عن الرسالة التي نريد إيصالها.

فمثلاً قد ينتج تحرر الطاقة الزائد المفاجيء وغير المسيطر عليه حركة معينة تكون عشوائية وغير هادفة، أو قد تنتج تصرفات غريبة تدل على وجود حالة من التوتر ستلفت انتباه الجمهور، بل وستستحوذ عليه كلياً. وبالعكس، عندما تكبت هذه الطاقة الزائدة في داخلك، فستظهر بشكل مختلف من الحركات الجسدية. كاهتزاز الأرجل، أو تعرق اليدين وارتجافهما، جفاف الفم، الاستمرار بالحركة إلى الأمام والخلف أو من جانب إلى جانب، أوالتحدث بنعومة بالغة، وكل هذا سيكون له كل التأثير السلبي على مستوى الأداء وشكله.

تشبه الطاقة النهر، فهو دائم الجريان، حتى عندما يكون هادئاً. ولو حاولت يوماً أن تعيق جريان مياه النهر فلن تستطيع إيقاف حركة المياه، كل ما سيحدث أنك ستسبب تغييراً في مجرى النهر. تخيل مثلاً أنك بنيت سداً على أحد الأنهار، ولم تقم بتجهيزه بالمسارب الجانبية اللازمة لتصريف المياه فإن ما سيحدث فعلاً هو أن منسوب المياه سيرتفع وسيغرق الأراضي على جانبي النهر. وفي مواقف الخطابة وعندما تشعر بارتفاع مستوى التوتر لديك ويبدء تجمع الطاقة في داخلك، فعليك عندئذٍ أن تكون قادراً على إيجاد شكل الحركة أو الحركات المناسبة والتي ستفرغ من خلالها هذه الطاقة، فلا تنفجر انفجاراً ولا تكبت في داخلك.

بما أن التحكم بالطاقة الداخلية هو أحد أهم معايير تكوين أسلوب الخطابة الناجح فمن المهم مشاهدة الخطباء المحترفين ومراقبة طريقتهم في التعامل مع هذه الطاقة وكيفية تحريرها واستخدامها لإحداث حالة من المدّ والجزر تجذب سامعيهم بدل أن تشتتهم وتنفرهم. أحد زبائني، على سبيل المثال، يدعى باري، يحب ممارسة الخطابة. لكن أداءه يشبه أداء مندوب المبيعات الذي يتكلم بسرعة في أحد الإعلانات التلفزيونية، يتحرك كثيراً ويستمر بإلقاء

الأسئلة على المستمعين. فعلى الرغم من أنه قد يستمتع بدفقة الأدرينالين لديه فإن الجمهور سيرغب برفع أبصارهم عنه. إنه يحتاج لأن يصرف طاقته بشكل أفضل وأن يحقق مستوى أعلى من السيطرة عليها حتى لا يبدو متحكماً بمستمعيه.

وحتى تحقق هذا عليك أن تتعلم المهارات الجسدية الخمس التي ستساعدك في ذلك وأن تعمل بها وهي:

1. *التوازن*: ويكون بتوزيع الوزن بحيث تحقق وضعاً طبيعياً ومريحاً عندما تقف أو تجلس وتحافظ عليه.
2. *تنظيم التنفس*: تنفس بعمق حتى تتخلص من القلق، ولا تتنفس بشكل سريع، لأن ذلك قد يسبب حالة من فرط التهوية.
3. *التواصل البصري*: تحدث مع سامعيك بطريقة الحوار وليس الإملاء.
4. *وضع اليدين وحركات الجسد*: فهي ستساعدك على توضيح ما تقول وإيصاله بسرعة وسهولة.
5. *الصوت*: عليك أن تضيف بعضاً من الطاقة ونبرة السلطة إلى صوتك.

بعد أن تتقن هذه المهارات ستصبح قادراً على التحكم بشكل أفضل بالطاقة الزائدة والتي يمكن أن تتحول إلى حالة من القلق، وستوصلك إلى أفضل مستوى من الخطابة يمكنك تحقيقه.

المهارة الجسدية الأولى: التوازن

كيفية الوقوف

راقبت إحدى زبائني التي انضمت إلى إحدى حلقات البحث مؤخراً وهي توضح لنا الكيفية التي تتبعها عندما تلقي خطاباً. قامت بمصالبة قدميها ثم بدأت بالكلام، وهي لا تدري أن طريقة وقوفها جمدت نصفها السفلي وكذلك العلوي خاصة بعد أن شبكت يديها خلف ظهرها. ذكرتني طريقة وقوفها بطفل يبلغ من العمر خمس سنوات أجبر على الوقوف أمام الصف، لم تكن تلك طريقة وقوف

تليق بمحترفة في مجال التسويق أبداً.

عندما سألتها عن سبب وقوفها بتلك الطريقة قالت لي إنها اعتادت أن تتكلم في لقاءات العمل والمواقف المشابهة وهي تجلس وراء طاولة، الأمر الذي كان مريحاً جداً لها. أما إلقاء كلمة أو إعطاء محاضرة وهي في وضعية الوقوف فيجعلها تشعر بأنها ضعيفة، ووجدت أنها إذا وقفت بتلك الطريقة فستشعر بأنها أقل ظهوراً وأكثر أماناً.

تتعلم راقصات الباليه في البداية الوضعيات الأساسية التي ستنطلق منها كل الحركات والخطوات. تدعى الوضعية الأساسية في الباليه: "الوضعية الأولى". وهي تتمثل بالوقوف والكعبان ملتصقان والقدمان مفتوحتان بشكل بسيط. ومنها تنطلق كل الوضعيات الأخرى. وعلى راقصات الباليه أن تتعلمها في البداية حتى تبرمجن أجسادهن للانطلاق منها دوماً. ونجد هذا أيضاً في رياضات أخرى كالغولف، وكرة القدم، وتقريباً فإن جميع محترفي ألعاب القوى يفعلون الشيء نفسه، يتعلمون وضعية أساسية تنطلق منها جميع الحركات الأخرى.

يجب أن تكون وضعية الوقوف المتوازنة أو الثابتة هي نقطة البداية والانطلاق لعدة أسباب هامة. فهي تركّز انتباه الجمهور على منطقة أعلى الخصر. فإذا ما صالبت رجليك سيسترعي ذلك انتباههم وسينحصر تركيزهم بنصفك السفلي بدل العلوي وبناءً على ذلك فلن تستطيع أن تحقق التواصل البصري معهم. الأمر الذي سنرى مدى أهميته بعد قليل. كما أنك باتخاذ الوضعية الصحيحة لنصف جسمك السفلي فإنك تجعل من نصفه العلوي صحيح الوضعية بشكل تلقائي، وهكذا سيكون من غير المحتمل أن يتشتت تركيز الجمهور.

أحياناً عندما نقوم بتصحيح وضعية وقوفنا أو جلوسنا فإن الوضع الجديد لا يكون مريحاً، بل قد يكون مزعجاً. وهنا مكمن الغرابة في المسألة، فالوضع الأول رغم أنه خاطىء وغير سليم لكننا نشعر بالراحة عند اتخاذه.

أذكر عندما كنت أتعلم التنس، أمسكت المضرب بطريقة بدت مريحة بالنسبة لي، وعندما رفعت يدي لضرب الكرة بدت الحركة طبيعية تماماً. وفي أحد الأيام اقترب مني رجل لطيف واقترح أن أعدل طريقتي في إمساك المضرب وإلا فإني لن أتقن اللعب أبداً، وصف لي الطريقة التي عليّ أن أمسك بها المضرب وقال لي: "حافظي على هذه الوضعية في كل مرة ترفعين فيها ذراعك لضرب الكرة، وسوف ترين أنها ستحقق لك نتائج أفضل".

اتبعت نصيحة الرجل وقمت بذلك التعديل، لكني شعرت أنها وضعية غير مريحة أبداً، لكني تابعت المحاولة، كنت أرى أن ضرباتي تتحسن شيئاً فشيئاً، وأن الكرة بدأت ترتفع فوق الشبك أكثر من السابق، لقد كان محقاً. فعلى الرغم من أن الوضعية الجديدة بدت غريبةً في البداية لكنها بكل تأكيد صحيحة.

ينطبق الأمر ذاته على الخطابة. فكل تعديل تجريه مهما كان بسيطاً سيطور أدائك بشكل كبير. ولا تنسَ أن هذا التعديل قد يبدو غير مريح في البداية، لكنه سيضعك فيما بعد في أفضل وضعية للتواصل وبشكل مؤثر وطبيعي مع الآخرين.

كيفية الحركة

تكتسب الوضعية الأولى، أي وضعية التوازن، أهميتها أيضاً من كونها تسهل الحركة. وقد يحتاج الأمر أن تتحرك أثناء كلمتك. كل تلك الطاقة التي تسري في جسمك من الممكن تحرير جزء منها من خلال القيام ببعض الحركة. لكن عليك أن تكون قادراً على التحكم بتلك الحركة والسيطرة عليها حتى تبدو طبيعية. هذا ما تمكنك من القيام به وضعية التوازن بسهولة تامة.

بيل كلينتون، وهو أحد أفضل الخطباء في وقتنا الحالي، يتحكم بحركته خلال خطابه بشكل رائع، فيبدو دائماً طبيعياً. يقوم بذلك من خلال الانطلاق بحركته من وضعية توازن معينة ثم العودة إليها بعد كل حركة. ألا تتذكر حملة كلينتون الانتخابية عام 1992 ضد الرئيس بوش الأب، حين فضل اللقاءات المحلية على المناظرات التلفزيونية. كان هناك سبب وراء ذلك. فهذه اللقاءات

أتاحت له فرصة التحرك بحرية فيقترب أكثر من جمهوره ويحقق تواصلاً بصرياً معهم. لقد فعل ذلك من خلال الانطلاق من وضعية توازن معينة. ثم يقوم بعدها ببضع خطوات نحو اليمين أو اليسار، ثم يتوقف، ويعود مباشرة إلى وضعية التوازن. ثم قد يأخذ بضع خطوات أخرى، ليقترب أكثر من الحضور ربما، ثم يتوقف مرة أخرى، متخذاً وضعية التوازن من جديد. لقد كان يفعل هذا في المناظرات التلفزيونية أيضاً. ونتيجة لذلك جاءت حركته طبيعية تماماً.

لو أن كلينتون بدا متوتراً خلال المناظرات التلفزيونية عام 1992، فربما كان خسر الرئاسة. أذكر أني كنت أشاهده وأفكر: "إنه يجعل الأمر يبدو سهلاً جداً". ذلك لأن الانطلاق من وضعية التوازن، ثم التحرك، ثم التوازن في كل مرة مكنه من السيطرة تماماً على حركته وسكونه وعلى شحنات الطاقة في داخله. وهذا ما بعث الراحة في نفوس مستمعيه وأجبرهم على التركيز على ما يقول لا على الطريقة التي يبدو ويتحرك بها.

افعل ولا تفعل

وضعية الوقوف:

افعل

- تدرب على وضعية التوازن، القدمان متباعدتان بقدر عرض الكتف، وتشكلان زاوية قائمة.
- احذر أن ترتبك أثناء الحركة، وذلك بالبدء بتحريك القدم الأقرب إلى الاتجاه الذي تريد السير فيه. فإذا أردت التحرك باتجاه اليمين عليك أن تبدأ بالقدم اليمنى، وإذا أردت التحرك إلى اليسار فابدأ باليسرى.
- عد إلى وضعية التوازن في كل مرة تتوقف فيها عن الحركة.

لا تفعل

- لا تحتجز الطاقة الكامنة فيك، بأن تصالب قدميك أو ساقيك، أو بالارتكاز على إحدى الساقين دون الأخرى، أو الدوران على كاحلك، فكل ذلك سيعطل الحركة لديك.

- لا تكرر حركاتك.

وضعية الجلوس:

افعل

- اجلس بهدوء على الكرسي، وثبت قدميك على الأرض، بحيث إذا سحب الكرسي من تحتك فإنك لن تقع مباشرة.

لا تفعل

- لا تدر الكرسي أثناء جلوسك عليه.
- لا تلتصق بالكرسي.
- لا تنزلق ضمن الكرسي (كما لو كنت في مسرح أو سينما).

المهارة الجسدية الثانية: تنظيم التنفس

هل يجب علينا أن نتنفس؟!

سؤال: "ماذا يحدث عندما نتوقف عن التنفس؟".

الجواب: "نموت!".

الأمر بتلك البساطة.

في الحقيقة عندما نشعر بالتوتر أثناء إلقاء كلمة أو إعطاء محاضرة فإننا نقاوم عملية التنفس، الأمر الذي سيؤثر على قدرتنا على أداء مهمتنا بشكل فعال. سنشعر أن صدورنا باتت ضيقة، وحناجرنا قد أغلقت، وصار تنفسنا سطحياً، وقد يتحول في بعض الأحيان إلى تنهدات، كل ما سبق يدل على أننا لا نستنشق كميَة كافية من الهواء. فالطريقة الخاطئة في التنفس تقلل من كمية الهواء اللازمة كي نتحكم بطول الجملة وتحدّ من الخيارات التي من الممكن استخدامها لإضافة التنوع والجاذبية لخطابنا. إن تعلم الطريقة الصحيحة في التنفس لن تحسن نبرة صوتنا وتحمي صحة أوتارنا الصوتية فحسب، لكنها ستساعدنا على التخلص من التوتر الذي ينتابنا في مواقف التكلّم أمام الجماهير.



خطوة للأمام

يتطلب إيصال رسالتك إلى الجمهور الكثير من الطاقة الجسدية. تجنب العوائق التي تجبرك على استخدام طاقة إضافية. إن المنصة أو طاولة المحاضرات هي أمثلة عن تلك العوائق. فإذا ما وجدت نفسك يوماً في موقف تضطر فيه أن تلقي كلمة أو محاضرة من خلف منصة أو طاولة فابتعد عنها خطوة واحدة على الأقل. فهذا سيعطيك مجالاً أوسع للحركة ولتحرير الطاقة الجسدية، ولن يتهمك الجمهور بأنك تخبئ وراءها. ولا بأس أن تضع يديك على المنصة بين الفينة والأخرى خلال المحاضرة، المرفوض هنا هو أن تمسك بها وبشدة طوال المحاضرة. فقد اخترعوها لتحمل أوراقك، لا لتحملك أنت!

التنفس السليم يزيل التوتر

ربما تتذكر فيلم "نشرة الأخبار"، حيث تلعب هولي هانتر دور منتجة مبدعة في محطة أخبار، وعندما أصبحت في ذروة حياتها المهنية أصبح الضغط الذي يلم بها هائلاً. قامت بالتعامل مع هذا الضغط بعدة طرق. كانت إحداها تعتمد على التخلص منه عاطفياً بطريقة غريبة عجيبة أضافت للفيلم نكهة ساخرة.

كانت عندما يبدأ التوتر معها في صباح يوم تتوقع فيه ملاقاة الأمَرّين تجلس على حافة السرير وتحدق في الفراغ بكل هدوء وسَكِينَة، وفجأة، تنفجر بالبكاء بشكل غير متوقع. لا أقصد بذلك بضع دموع تذرفها، لكنها تبدأ بالنحيب بشكل يتصاعد تدريجياً بالصوت والشدة. ومن ثم كما انفجرت بالبكاء فجأة تراها تتوقف فجأة، تمسح دموعها، ثم تنهض وتذهب إلى عملها على أفضل حال.

كانت هذه هي الطريقة التي اتبعتها في إزالة التوتر. وتتمثل بإخراج التوتر مع دموعها إلى خارج جسمها بكل ما تحمل الكلمة من معنى.

أنا لا أقول أنه عليك أن تجلس على حافة السرير وتنتحب قبل إلقاء خطابك، على الرغم من أني لا أجد حرجاً في ذرف بعض الدموع، بما أنك ستفعل ذلك بعيداً عن أنظار الجميع في المكتب أو في المنزل. ما أحاول قوله هو أن طريقة التنفس قد تساعدك في التخلص من التوتر، وحالما تحقق ذلك فإن كل الطاقة الكامنة تحته ستتحرر لتعزز من مستوى أداءك وظهورك.

لا أظن أن أحداً يملك تفسيراً لردود الأفعال هذه. أحياناً يكون كل شيء على ما يرام، وأحياناً أخرى يكون التوتر الناجم عن مقابلة ستجريها، أو خطاب ستلقيه أكبر مما يحتمل جسدياً وعاطفياً. أهم ما في ذلك هو أن تمتلك الأدوات والوسائل التي ستساعدك في التعامل مع كل ما قد يطرأ. فإذا ما شعرت أنك لا تحكم السيطرة على كل الأمور وأنك لا تستطيع التفكير بشكل سليم، جرب أن تتعلم بعض تقنيات التنفس وستجد أنها قد تصنع المعجزات.

طريقة التنفس السليمة ستهدئ من روعك وستظهر ذكائك

مع تنظيم التنفس سيبدأ التوتر بالزوال وستدخل شيئاً فشيئاً في حالة من الهدوء، عندئذٍ ستجد نفسك تنساب برشاقة أكثر مع ما يدور حولك. بكلمات أخرى ستعيش "حقيقة اللحظات" كما يقولون في عالم التمثيل. أي لن تعود مضطراً لأن تركّز تفكيرك على الماضي وما فيه من توتر وتبعاتٍ لذلك التوتر، بل ستبدأ التركيز على الحاضر. وحضورك في المكان والزمان المناسبين سيفتح آفاق فكرك التي طالما كبتت.

في النتيجة، سيبدأ دماغك بالعمل فعلياً، وستبدأ اكتشاف حقيقة كينونتك التي طالما بخستها حقها، وستجد نفسك تصول وتجول في ربوع كيانك الجديد، تخاطب الآخرين بكل ثقة وعفوية وانطلاق.

طريقة التنفس السليمة ستدعم أوتارك الصوتية

عندما يخبرني زبائني أنهم يعجزون عن التنفس خلال إلقاء خطاب أو إعطاء محاضرة ما فإني أدرك على الفور أنهم يتنفسون بطريقة خاطئة، إنهم يتنفسون بشكل غير منتظم ويضعفون بذلك أداء أوتارهم الصوتية.

لا يقتصر تأثير الطريقة السليمة في التنفس على إزالة التوتر الزائد وتحويله إلى طاقة فحسب، بل إنها تدعم آلية الصوت لتقوم بمهمتها.

كيف تحدد إن كانت طريقة تنفسك صحيحة أو خاطئة؟ إليك هذا الاختبار: ضع يديك على منطقة الخصر، ثم ابدأ بأخذ شهيق ثم إخراج الزفير، فإذا لاحظت أن صدرك يرتفع وينخفض فاعلم أنك تتنفس بطريقة غير صحيحة. ففي الطريقة الصحيحة ستلاحظ الحركة في بطنك. وستلاحظ أيضاً أن خصرك يمتلئ أثناء التنفس، بسبب انخفاض الحجاب الحاجز أثناء الشهيق (ولا تظن أن امتلاء خصرك دلالة على زيادة وزنك، بل إن التنفس من الحجاب الحاجز يشد عضلات البطن).

من المفيد أن تعلم أن التنفس باستخدام الحجاب الحاجز يزيد من كمية الهواء التي تستنشقها، أما عندما تتنفس باستخدام عضلات القفص الصدري فقط فإنك تحدد كمية الهواء اللازمة لكي تتكلم بكل راحة وبدون أي ضيق. إحدى الطرق الجيدة للتدريب على التنفس الصحيح تتمثل بوضع كتاب على بطنك وأنت مستلقٍ والبدء بالتنفس بشكل منتظم بحيث يتحرك الكتاب للأعلى وللأسفل بشكل ثابت. ففي هذه الوضعية تقوم بإجبار نفسك على أن تتنفس باستخدام عضلة الحجاب الحاجز.

أحد مدرسي التمثيل جعلني أقوم بهذا التمرين خلال التدريب على الحوار في عدة مسرحيات. ساعدني هذا التمرين على أن أدرب نفسي مع الوقت لأزيد عدد الكلمات التي أستطيع قولها في نفسٍ واحد. يمكنك أن تمارس هذا التمرين في المنزل. إن هذا التدريب يُعَوِدك على التنفس باستخدام عضلة الحجاب الحاجز أثناء كلامك بشكل عفوي.

طقوس التنفس

ستساعدك الطريقة الصحيحة في التنفس على تصفية ذهنك واسترخاء جسدك خلال جميع مراحل الخطاب، يبدأ ذلك قبل الخطاب بأيام أو ساعات

وحتى اللحظة التي تصعد فيها للبدء بالخطاب. لدي طقوس معينة للتنفس أقـوم بها قبل وأثناء كل خطاب أنشد من خلالها الاسترخاء وتهدئة النفس حتى أحقق أعلى مستوى ممكن من التركيز. وسأطلعكم على هذه الطقوس:

قبل الحدث:

- ابحث عن مكان هادئ وأطفئ الهاتف، والتلفاز، والمذياع، وكل الأجهزة الأخرى ثم اجلس بهدوء.
- قم بالشهيق والزفير خمس مرات مع العدّ حتى تنظم تنفسك.
- انتبه لأي إشارة قد تدل على توتر جسدي أوعاطفي، واستمر بالتنفس.
- تابع ذلك حتى تشعر أنك تحررت منه.

قبل الحدث مباشرة

- تنفس ببطء أثناء اتخاذك الوضعية الأولى التي ستنطلق منها سواء كنت واقفاً أو جالساً.
- نقّل بصرك بين الجمهور وبادلهم النظرات في محاولة لتحقيق التواصل البصري.
- عندما تكون جاهزاً، ابدأ بالكلام.

خلال الخطاب

- تأكد من طريقة تنفسك بين الفينة والأخرى.
- إذا لاحظت أنك تتحدث بسرعة، أو أنك تجد صعوبة في التقاط أنفاسك، توقف عن الكلام قليلاً.
- تنفس مرة أخرى ببطء وباستخدام عضلة الحجاب الحاجز، سيعيد هذا إليك الإيقاع الطبيعي.
- ابدأ بالكلام مرة أخرى، بعد أن تستقر أساريرك.

دربت مرة رجلاً كان متوتراً جداً قبل المحاضرة التي كـان عليـه أن يعطيها. قال: "لقد جربت كل شيء يا آيفي! ركضت مسافة ميلين، وتدربت

على الملاكمة، لكن ما من شيء يهدئني، أخال نفسي متماسكاً عادةً وقادر على أن أتمالك نفسي تحت كل ظروف العمل، لكن لا أدري ماذا عليّ أن أفعل الآن!".

نصحته أن يجرب طريقة التنفس الخاصة بي لعلها تساعده في تخفيف قلقه. ووافقت على مقابلته صباح اليوم الذي سيعطي فيه المحاضرة للاشراف عليه أثناء القيام بطقوس التنفس.

لم يكن مرتاحاً أبداً. فهذا الشخص الودود، والاجتماعي بطبعه لم يكن معتاداً على الظهور من قبل. جلسنا سوية وطلبت منه أن ينسى كل شيء وأن يركّز على تنفسه فقط. وعندما بدأ يتنفس ببطء، بدأ يشعر بالمقاومة ووصف ضيقاً في صدره. طلبت منه أن يتابع التنفس، واستمر على ذلك بعض الوقت، لكنه بدأ بعد ذلك يتنفس بسرعة، فقلت له أن عليه ألا يقلق وأن يتابع التنفس بانتظام. بعد بضع دقائق زال التوتر، وعاد تنفسه طبيعياً. عندما انتهى قال لي إنه يشعر بالراحة والنشاط. لقد استطاع أن يتخلص من التوتر. وتعلم أنه ليس بحاجة لأن يعرف مصدر التوتر، فكل ما كان عليه فعله هو أن يهدئ نفسه ويركّز تفكيره لينظم تنفسه ولسوف تزول عندئذٍ حالة الاضطراب ويعود كما كان نشيطاً وهادئاً ورزيناً.



نازعة فتيل الخوف

لا ترتبك إذا أصبت بالزكام ليلة الحدث وصعب عليك التنفس. إليك هذه الحيلة التي تعلمتها في المسرح عندما كنت أذهب إلى العرض وأنا مصابة بالزكام. فحتى أنظف جيوبي الأنفية تماماً كنت أغلي بعضاً من الماء في وعاء ثم أضيف قطرة من زيت (الأوكالبيتوس) وأنحني فوقه بعد أن أضع منشفة فوق رأسي، وأتنفس البخار. بهذه الطريقة يزول التشنج الصدري وتتحسن حالتي تماماً كما لو أنه سحر عجيب.

المهارة الجسدية الثالثة: التواصل البصري

يزيد المصداقية

عندما يكلمك شخصٌ ما، ثم لا ينفك يشيح بنظره ذات يمين وذات شمال، فهل يدل هذا على صدق المتكلم وأن كلامه أهل للثقة؟ في معظم الأحيان يكون الجواب: "كلا".

قدرتك على النظر في عين سامعك مباشرة بحيث تظهر أنك تتحدث إليه شخصياً تعزز لديه أهم ما يجب تحقيقه في الخطابة وهو المصداقية.

تتبع أهمية ذلك من أننا حين نرتبك أثناء كلامنا أمام الآخرين نميل لأن نتجنب النظر في عيونهم. قد نرمقهم بنظرة عابرة، أو نتظاهر بأننا نحدق في نقطة ما على مسافة بعيدة. والسبب في أننا نتجنب النظر في عيونهم هو أننا لا نريد أن نقرأ فيها نظرات خالية من التعابير، أو نظرات غامضة قد نسيء تفسيرها على أنها تحمل النقد أو الرفض لما نقول. وفي أغلب الأحيان لا يكون لتلك النظرات أية صلة بالتأويلات التي حملناها عليها.

على سبيل المثال، أتذكر أحد الخطابات التي قدمتها في بداية حياتي المهنية، حيث كان يجلس رجل في آخر الغرفة ترتسم عليه معالم الامتعاض. وبما أن قلق المبتدئين كان يلفني، فقد افترضت على الفور أني المسؤولة عن بؤسه وانزعاجه. وخلال الاستراحة، جاء إليّ، وكان أول ما خطر في بالي أنه سيبدأ بلومي ومعاتبتي، لكن على العكس، صافحني وأخبرني كم كان خطابي ممتعاً بالنسبة له وقال: "كنت أتمنى لو لم يكن سني يؤلمني، فقد كنت عند طبيب الأسنان صباح اليوم ويبدو أن تأثير المسكن قد زال".

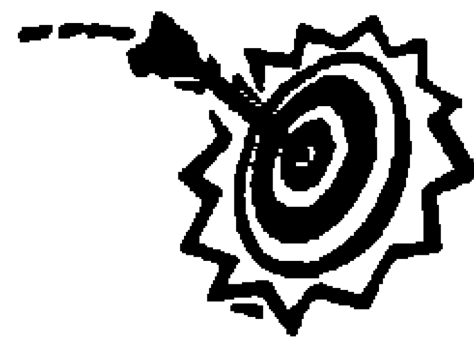
وفي مناسبة أخرى كنت ألقي خطاباً أمام مجموعة من سيدات الأعمال. لاحظت أن إحداهن لم تبتسم أبداً، فخطر في بالي أني أشعرتها بالملل، فأجريت

تعديلاً مباشراً على أسلوب تقديمي عله يغدو أكثر متعة، لكن ذلك لم يكن له أي تأثير عليها. استنتجت أنها لم تكن مهتمة فيما أتحدث عنه. في نهاية التقديم قالت لي إحدى زميلاتها على انفراد: "إني سعيدة جداً أن سيندي استطاعت الحضور اليوم، لقد كانت بحاجة إلى ذلك، فقد توفيت أمها مؤخراً، وهذا هو أول يوم تخرج فيه".

تذكر دائماً أن الانطباعات التي ستقرؤها في عيون مستمعيك لن يكون لها في أغلب الأحيان أية علاقة بك.

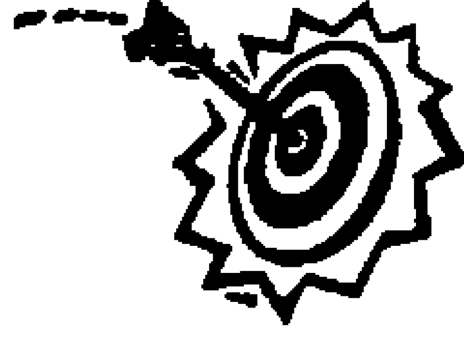
الناس الذين يأتون ليستمعوا إلى خطابك أو محاضرتك أو أولئك الذين سيجرون المقابلة معك يحملون معهم قصة حياتهم وهمومهم تماماً كما تفعل أنت. وفي الوقت الذي تتناسى همومك لتركّز على العمل الذي تقوم به فإنهم عادة لا يقومون بذلك. وهنا تأتي مهمتك بأن تحملهم على نسيان همومهم وحياتهم قليلاً ليركّزوا على ما تقول. والنظر في عيونهم مباشرةً قد يساعدك في هذا فهو يجبرهم على الانتباه ويجعلهم قادرين أكثر على استقبال ما تقول.

إضافة إلى ما سبق، فأنت عندما تحقق التواصل البصري مع الشخص الذي تتحدث إليه تحصل على ملاحظات فورية منه تحتاج إليها حتى تعدل من أدائك. فعلى سبيل المثال، بإمكانك أن تقيم مدى إصغاء الجمهور لك وانتباهه لما تقول، وإذا رأيت أن نقطة ما قد أربكتهم فقد تقوم بتوضيح سريع لها، أو قد يظهرون عدم الارتياح أو بعض التشتت بسبب الطقس مثلاً، فتقوم عندئذٍ باختصار بعض النقاط.



نازعة فتيل الخوف

بتركيز انتباهك على الجمهور، ستجد نفسك مشغولاً بالكلام الذي تقوله وبأولئك الذين يصغون إليك ناسياً كل التوتر والقلق اللذين كنت تعاني منهما قبل قليل. وسيرى فيك الجمهور خطيباً يقول تماماً ما يسعدهم.



نازعة فتيل الخوف

يعتمد أسلوب التواصل البصري على تركيز الاهتمام على تأسيس تواصل بينك وبين شخص واحد في كل حين خلال خطابك أو محاضرتك، سيبدو الأمر وكأنك تتكلم إلى شخص واحد فقط، وبالتالي ستتخلص من الخوف الناتج عن فكرة أنك تتحدث أمام جمع غفير، ولن تعود تعنيك مسألة عدد الحاضرين، إذ إنك في اللحظة الواحدة تتحدث إلى شخص واحد فقط، وهؤلاء الآحاد هم الذين سيشكلون جمهورك المحتشد.

ونتيجة لكل هذا عليك أن تدرك تماماً أن سامعيك يتواصلون معك بطريقة غير مباشرة، فهم يرسلون إليك معلومات هامة، وبإبقاء عينيك على اتصال دائم معهم يمكنك أن تستفيد من تلك المعلومات وتزيد من مصداقية كلامك ومن تأثيره عليهم.

يزيد العفوية

إن اتباع أسلوب التواصل البصري بشكل فعال سيساعدك على الحصول على طريقة في الكلام تكون طبيعية وآسرة. فالحديث من طرف واحد يجعل الطرف الآخر يشعر بأنه لا يشارك بالنقاش، وأنك تحاول أن تملي عليه ما تقول، ولا يهمك رأيه فيما تقول. وهذا يحدث فجوة بينك وبين جمهورك، فجوة تلغي الحاجة لأحد الطرفين، وهو الجمهور وانتباههم.

يزيد النشاط

يختلف الجمهور باختلاف المكان، والزمان، والحالة. وبمراقبتك له ستصلك إشارات ودلالات تعينك على إيجاد السبيل الذي عليك أن تسلكه خلال الخطاب بما يناسب حالة الجمهور.

فعلى سبيل المثال، في القاعات الكبيرة ستشعر فعلاً بتبادل يحدث بينك وبين الجمهور. إنها تجربة غالباً ما تكون مسلية. أما في بعض الحالات عندما

تشعر أنك مرهق ومتعب أو في حالة لا تمتلك فيها الطاقة الكافية لملاقاة جمهور المدرجات الكبرى فإن هذا التبادل مع الجمهور سيوفر لك هذه الطاقة. وأرجو ألا تسيء فهمي هنا، ففي بعض الحالات ستواجه جمهوراً لا يرى، لا يسمع، ولا يتكلم! عليك عندئذٍ أن تبذل مجهوداً أكبر لتجذب انتباه الحاضرين. والاستعانة بالتواصل البصري هو من أفضل الطرق لانجاز ذلك.

ابدأ بالنظر إلى شخص واحد بين كل تلك الوجوه، وعندما تشعر بأنك صرت على صلة مع هذا الشخص، وأن تبادلاً صريحاً للطاقة يحصل بينكما، انتقل عندئذٍ إلى شخص آخر وقم بالتواصل البصري معه حتى يحصل تبادل الطاقة، وهكذا طوال المحاضرة.

افعل ولا تفعل

افعل

- انظر إلى الأشخاص واحداً واحداً ولا تنظر إلى مجموع الحاضرين.
- خاطب واحداً منهم في كل مرة.
- تحدث بفكرة معينة مع شخص واحد، ثم انتقل إلى آخر.
- انتقِ أشخاصاً في جميع أنحاء المكان.
- ارفع مستوى الإضاءة إذا لم تتمكن من رؤية جميع الوجوه.
- انزل عن المسرح أو اقترب من الجمهور أكثر، حسب ما تراه ضرورياً، حتى تحقق تواصلاً بصرياً أكيداً.

لا تفعل

- لا تركز نظرك على مكان واحد. كالحائط الخلفي.
- لا تحدق في عيونهم.
- لا تشعر أياً من الحاضرين بالانزعاج بتركيز نظرك عليه لفترة طويلة.
- لا تنقل بصرك جيئةً وذهاباً.
- لا تتخيل جمهورك من غير ثياب، فقد يسبب ذلك لك الضحك، أو البكاء، وقد يحملك على أن تهرب من القاعة.

خلاصة القول

قمت مؤخراً بتدريب شخص كان خطيباً مفوّهاً ومميزاً. يملك صوتاً جهوراً، ويتكلم بكل هدوء وارتياح، كانت أفكاره مرتبة بشكل جيد وسلس، كما كان واثقاً من مدى إحاطته بالموضوع. يبدو ذلك رائعاً، أليس كذلك؟ في الحقيقة، ليس رائعاً تماماً. فقد كانت لديه مشكلة في الإلقاء، كان يشعر جمهوره أنه أفضلهم ويرتفع عنهم درجة.

لم يكن يحاول التواصل مع جمهوره بصرياً أبداً، بل أنه لم يكن ينظر إليهم أساساً. كان يمشي حول المنصة، يرمقهم أحياناً بنظرة خاطفة، لكنه لم يتواصل معهم أبداً. كانت النتيجة أنه بدا يتجول بينهم وكأنه يلقنهم المعلومات، فلم يحصل على انطباع جيد منهم.

اقترحت عليه، حتى يحل هذه المشكلة، أن يتبع الأسلوب الذي سبق شرحه في التواصل البصري مع كل أفراد الجمهور أثناء خطابه. وقلت له:

"انظر إلى أحد الأشخاص بين الجمهور، أتمم الفكرة التي تشرحها، ثم انتقل بنظرك إلى شخص آخر لتتكلم عن فكرة أخرى، ومن ثم إلى آخر لتشرح الفكرة التي تليها. وبهذا تتواصل مع أكبر عدد ممكن من الحاضرين بدون ترتيب معين حتى تنتهي المحاضرة". وأضفت: "إن الخطيب المميز يشعر كل واحد من جمهوره كما لو كان يتكلم إليه وحده، وطريقته في ذلك هي التواصل البصري الناجح".

اتبع نصيحتي، رغم أنه بدا غير مرتاح بها في البداية. حتى أنه أخبرني لاحقاً أن هذه الطريقة أشعرته بالخجل والارتباك، لكنه بعد قليل هدأ وبدأ يبتسم للحاضرين. صار أسلوبه تفاعلياً أكثر، وطبيعياً أكثر، فاندمج معه الجمهور أكثر. فيا له من فرق صنعه هذا التعديل البسيط، لقد حقق له انتباهاً أكبر من قبل الجمهور واستحساناً لأدائه بعد أن جعلهم طرفاً حقيقياً في النقاش، وأعطاهم وزنهم الحقيقي فيه.

المهارة الجسدية الرابعة: حركات اليدين

"ماذا أفعل بيديّ؟"

لقد أدهشني عدد الناس الذين يسألون هذا السؤال. وعندما كنت أسألهم عن سبب هذه الحيرة يجيبونني: "إن أستاذي في الكلية أخبرني ألا أحرك يدي وأنا أتكلم، وأنه عليّ أن أبقيهما إلى جانبي، وبما أني إيطالي فقد شق عليّ ذلك".

الاصرار على عدم تحريك اليدين أثناء الحديث هو أمر سخيف. فإذا كنت تحرك يديك بشكل طبيعي في المحادثات اليومية، فمن الطبيعي أيضاً أن تحركهما أثناء إلقائك لكلمة أو خطاب. أوليست الغاية من كل كلامنا عن الخطابة هي الوصول إلى طريقة نتكلم فيها تكون صحيحة وصادقة وتُعبّر عنا بشكل أمين؟!

ليست الغاية من كلامي هذا أن أخبرك إن كان عليك أن تحرك يديك أو لا تحركهما، بل أن أبيّن لك كيف توظف هذه الحركة بما يخدم خطابك، مثل ذلك مثل المهارات الأخرى التي ناقشتها في هذا الفصل. يحق لك أن تحرك يديك بالطريقة التي تريحك أثناء إلقائك لخطاب أو إعطائك لمحاضرة، ضعهما في جيبك، على المنصة، أو حتى لوح بهما في الهواء، لكن ليس طوال الوقت. فحركات اليدين ستساعد سامعيك على فهمك بطريقة أفضل، والاعتدال في الحركة هو المفتاح.

الأمر سهل جداً

عندما نتوتر أثناء كلامنا، نميل إلى استعمال أيدينا بطريقة تمنع الجمهور من التركيز على ما نقول، وقد تجعل الجمهور يكوّن عنا صورة تختلف عن تلك التي نطمح للوصول إليها في أعين المستمعين.

على سبيل المثال، عملت مرة مع مديرة تنفيذية كانت معتادة على تحريك يديها على جانبيها عندما ينتابها التوتر. فتظهر أظافرها الطويلة والمطلية بالأحمر، والتي تجذب انتباه المستمعين إلى يديها فتشتت تركيزهم. هذه الحركة كانت تظهرها بمظهر متكلم مبتدئ وليس بمظهر المديرة التنفيذية التي تشغل منصبها.

افعل ولا تفعل

افعل

- أبقِ يديك فوق منطقة الخصر.
- أبحث عن وضعية مريحة ليديك.
- اجعل حركاتك واضحة ومحددة.
- نوّع في الحركات.
- ليكن أداؤك الجسدي بجودة أدائك في الكلام.

لا تفعل

- لا تكرر حركات معينة باستمرار.
- لا تبالغ في حركات اليدين مهما كانت متنوعة.
- لا تبقِ يديك في جيوبك، وإذا أردت أن تضع يدك أحياناً في جيبك، فتذكر أن تفرغهما من الفكة قبل البدء بالخطاب، فصوت رنين قطع النقود يملك تأثيراً مشتتاً لانتباه الجمهور.
- لا تتشبث بالمنصة كما لو كانت ستطير لو أفلتها.
- لا تقم بحركات مبتذلة خارجة عن سيطرتك، وابتعد عن الإشارات غير المفهومة.

سنتعلم الآن طريقة سهلة ستساعدك على توظيف يديك بشكل فعال أثناء إلقائك لخطاب أو محاضرة:

1. ابقِ يديك فوق منطقة الخصر. فإذا بدأت خطابك وكانت يداك أسفل خصرك فلن يكون من السهل أن ترفعهما أبداً لأنك ستنشغل بمحاربة التوتر الذي قد ينتابك في تلك الأثناء. فمن طبيعتنا نحن البشر أن تتحدد حركاتنا عندما نتوتر. وهكذا فإن إبقاء يديك فوق الخصر سيجعل من مسألة تحريكهما أمراً أسهل قليلاً. ولا بأس طبعاً أن تسبل يديك من فترة لأخرى إلى جانبك، لكن تأكد من إعادتهما فوق الخصر بعد ذلك.
2. وكما فعلنا مع القدمين، عليك أن تبحث عن وضعية رئيسة تريح فيها يديك بين الحركات. كأن تضع إحدى يديك فوق الأخرى، أو أن تشبكهما مع

بعضهما، أن حتى أن تسبلهما على جانبيك. كل هذه الطرق أثبتت فعاليتها.

3. حاول أن تكون حركات يديك عفوية وتلقائية قدر الإمكان، ونوّع من حركاتها. فعلى سبيل المثال، من غير اللائق أن تقوم بحركة واحدة طوال الخطاب، كتحريك إصبعك. قد يكون من المفيد أن أسوق إليك كلمات رون آردن، وهو أحد أبرز الخطباء في مجال التجارة والتسويق، يقول: "إن العدو الأول للخطيب هو التكرار".

المهارة الجسدية الخامسة: قوة الصوت

سنضيف بعض المهارات لصوتك

تخيل أنك تقف أمام الجمهور لتلقي خطاباً، وقد تسلحت بالمهارات الأربع آنفة الذكر، لكن رغم ذلك فقد وجدت نفسك تتكلم وصوتك يرتجف، وعلاوة على هذا كان صوتك بالكاد يسمع. وتابعت خطابك هكذا حتى انتهى الأمر بأن نام جميع من في القاعة.

هذا هو أحد أهم أعراض طاقة التوتر المكبوتة، وهي لا تؤثر على صوتنا فحسب، ولكن تأثيرها الأكبر يكون على الحالة التي يرانا بها الجمهور. فنظرة الاستياء التي ستعتلي وجوه الحاضرين جراء عدم فهم ما نقول أو حتى عدم سماعه ستزيد من حجم المحنة التي سنكون حينها في وسطها وتبدأ الأمور تزداد سوءاً.

فمن الضروري إذن أن نتدرب على هذه المهارة الأخيرة حتى لا تضيع كل جهودنا في تحضير الخطاب والتدرب على حركات الجسم واليدين وما إلى ذلك هباء بسبب أن الجمهور لم يسمع صوتنا.

إليك بعض الحلول الفعالة لتجنب هذه المواقف. وهي ثلاثة: التعبير بالصوت، سلامة اللفظ، سرعة الكلام.

التعبير بالصوت

إن التعبير بالصوت من خلال التحكم بشدته هو مفتاح تحرير طاقة التوتر

الكامنة والسيطرة عليها على الفور. ولا يقتصر تأثير هذه الطريقة على جعل صوتك مسموعاً من قبل الحاضرين فحسب، بل أنها ستحرر كما ذكرنا طاقة التوتر السكبوتة داخلك. كل ما عليك فعله هو القيام بجهد لترفع صوتك إلى حدٍّ تشعر عنده بأنك مرتاح وأن الجمهور يتابعك لأنه يسمعك الآن بوضوح.

لا يحتاج الأمر إلى دروس في الكلام، كما لا يتطلب أن تكون مقدماً تلفزيونياً أو ممثلاً حتى تتقن كيفية استخدام الصوت في التعبير. كل ما عليك فعله هو أن تتذكر أن الجمهور جاء حتى يسمع، وأن تحدد شدة الصوت التي ستحقق لك هذا ضمن بيئة المكان الذي أنت فيه، ثم حاول أن تحافظ على هذه الشدة طوال المحاضرة.

سيكون ضرورياً في القاعات الكبيرة غير المجهزة بمكبرات الصوت أن ترفع صوتك حتى يسمعك الجميع. وأسهل طريقة للقيام بذلك هي انتقاء شخص من بين الجمهور يكون أبعد ما يمكن عنك، اضبط شدة صوتك بحيث يستطيع هذا الشخص أن يسمعك، وحافظ على هذه الشدة ما دمت في تلك القاعة. يمكنك اتباع نفس الأسلوب في قاعات المؤتمرات حيث تكون جالساً، فقد يخطر في بالك أن تتحدث بنبرة هادئة بما أنك جالس وأن الأمر لا يتطلب رفع شدة الصوت، واعلم أنك إذا كنت متوتراً، فستميل لأن تتكلم بصوت منخفض، تماماً كما يحدث عندما تلقي كلمتك وقوفاً. اتبع الأسلوب عينه هنا، انتقِ شخصاً يكون أبعد ما يمكن عن المنصة، واضبط شدة صوتك بحيث يستطيع هذا الشخص أن يسمعك. في الحالتين ستحصل على فائدة مضاعفة نتيجة رفع شدة صوتك، فعندما ستبذل الجهد لرفع شدة صوتك، فإنك في الوقت نفسه تقوم بتحرر كل التوتر الذي قد يعتريك بشكل تلقائي، وبالتالي ستشعر بالراحة.

ظن الكثيرون ممن دربتهم في ورشات العمل أن أي تعديل بسيط في صوتهم سيجعلهم يبدون كما لو أنهن يصرخون، ولكن عندما طلبت من الآخرين أن يعطوا رأيهم في ذلك، كانت النتيجة أن المتكلم لم يصل إلى شدة الصوت الملائمة في 99% من الحالات. فلا تسمح لهذا الهاجس أن يسيطر عليك.

دربت آخرين لا يرفعون أصواتهم لأنهم يرون أن هناك عيباً ما في صوتهم. آن على سبيل المثال، خبيرة محترفة في مجال الأعمال، وتتمتع بصيت رائع في الشركة التي تعمل فيها. إنها تتقن تحليل المسائل المختلفة في مجال عملها، ووضع الخطط اللازمة للتعامل معها وتوزيع المهام على الآخرين. لكنها في مواقف الكلام أمام الجموع تتحدث بنعومة فائقة. وذلك يعرضها للآخرين كخجولة، بدلاً من أن تكون واثقة متماسكة.

وعندما بدأنا نعمل على رفع شدة صوتها بدت غير مرتاحة أبداً. في النهاية، كشفت لي النقاب عما يقض مضجعها. قالت لي إنها عندما ترفع صوتها للمستوى الذي اقترحه بما يتناسب مع الغرفة التي كنا فيها فإن ذلك يذكرها بأمها التي طالما كانت مواقفها سلبية، ولا تنفك تنتقد الآخرين، والأهم من ذلك كله أنها كانت تتكلم بصوتٍ عالٍ. إذن لم تكن المسألة أنها لا تستطيع رفع صوتها، بل أنها لا تريد أن تبدو مثل والدتها مهما كلف الثمن، حتى لو كان هذا الثمن هو أن تخرج على موظفيها بأداء دون المأمول منها.

ذكّرت آن أن أحداً لا يعرف كيف كانت تتصرف أمها، وعليه فلن تقوم المقارنات بينها وبين أمها إلا من قبلها. كان من الضروري أن تبذل جهداً ليسمعها الحضور، على الأقل حتى لا تهتز صورتها أمام الموظفين. وبعد أن أدركت الأسباب الكامنة وراء صوتها الخافت، صارت أكثر موضوعية في تناول هذا الموضوع. وبالتدريب الفعال والملاحظات التي كنت أقدمها لها وملاحظات الآخرين في الورشة أصبحت قادرة على رفع صوتها رغم كل الامتعاض الذي تشعر به عند قيامها بذلك. ربما لا نكون قد حللنا السبب الكامن وراء كرهها لرفع نبرة صوتها، لكن على الأقل تعاملنا مع مشكلة عدم سماع الجمهور لصوتها، وهو الأمر الذي يعنينا الآن بالدرجة الأولى.

سلامة اللفظ

لا يكفي أن يسمعك الحاضرون، بل يجب أن يفهموا ما تقول أيضاً. فنحن في أغلب الأحيان عندما نرفع أصواتنا نقوم، وعن غير قصد، ببعض العادات التي نمارسها في أحاديثنا اليومية، حيث نختصر بعض الأحرف الصوتية

ونسقط بعض الكلمات. قد يعود ذلك لأننا، وفي عصر المعلومات، لم تعد طرق التواصل بيننا مباشرة وجهاً لوجه، بل حلت التقنيات الإلكترونية كالفاكس أو البريد الإلكتروني محل ذلك. وبتنا على أسوء حال في فنّ اللفظ.

حتى يفهم الجمهور كل ما تقوله في خطابك أو محاضرتك عليك أن تقوم بالكثير من الممارسة، خاصة إذا كانت لكنتك أجنبية، أو مختلفة. ولتحقيق ذلك، أنصحك بالقراءة بصوتٍ عالٍ يومياً. وحاول باستمرار أن تدرب لسانك وشفتيك على لفظ الكلمة الصحيح. وعندما تقرأ أي شيء - مذكرة، رسالة إلكترونية، مقالة في مجلة، وما إلى ذلك - اقرأه بصوتٍ عالٍ. من الممكن أن تقوم بذلك عندما تكون لوحدك في المنزل أو في العمل حتى لا تشعر بالغباء.

إذا كان لديك أطفال أو حتى أبناء أخوتك وأخواتك فاقرأ لهم قصصاً بصوتٍ عالٍ، سيعطيك هذا فرصة جيدة لممارسة مهارات اللفظ. خاصة قصص (د. سوس) والتي تحتوي على الكثير من عبارات خداع اللفظ. سيكون هذا النوع من التدريب ممتعاً جداً. وببضع دقائق في كل يوم ستنقل نفسك نقلة نوعية فيما يتعلق بسلامة اللفظ لديك.

سرعة الكلام

آخر الأخطاء التي يرتكبها الخطباء والمحاضرون، خاصة إذا كانوا متوترين، هو أنهم إما أن يتكلموا بسرعة كبيرة أو ببطء شديد. وقد يعتبره البعض الخطأ الأكثر شيوعاً.

إن التكلّم بسرعة كبيرة يجعلك تبدو وكأنك أتيت إلى هذا المؤتمر أو المحاضرة على مضض، وأنك تريد الانتهاء والمغادرة بأسرع ما يمكن. لذلك يُفضّل أن تبطئ من سرعتك في الكلام. وتتوقف قليلاً بين الحين والآخر إذا شعرت بحاجة لأن تملأ رئتيك بالهواء، وهي غالباً ما تكون فكرة جيدة. لكن إياك أن تبالغ في البطء. كما لا تكثر من الفواصل فتبدو أمام الجمهور متكلفاً جداً ومضجراً مثل آل غور.

وكأني بك تقول: "حسناً يا آيفي، أعتقد أني فهمت كلامك، عليّ أن أتكلم

على مهل دون أن أكون بطيئاً جداً، وأن أتوقف لهنيهة بين الفينة والأخرى. لكن كيف سأحدد إن كنت بطيئاً أو بطيئاً جداً؟ وما هي مدة تلك الهنيهة؟ هل لديك أية قاعدة لذلك؟".

في الحقيقة لا. فالأمر لا يشبه تعلم الطباعة حيث يكون هناك عدد محدد من الكلمات لا بد من طباعتها في الدقيقة، ولا يشبه كذلك رياضة الماراثون حيث يمكن تحديد عدد مرات التنفس في الدقيقة لا بد من الالتزام بها حتى تستطيع إنهاء كامل المسافة. وقد أكدت مراراً في هذا الكتاب أنه في مجال الخطابة ينجح أكثر ما يكون طبيعياً أكثر.

وحتى تحقق السرعة المطلوبة عليك أولاً أن تسمع صوتك. قد يبدو لك هذا سخيفاً في البداية، فمن منا لا يعرف صوته؟! نحن نعيش معه طوال الوقت؟! لكن في الحقيقة نحن نميل لأن نحمل انطباعاً عن أصواتنا وعن السرعة التي نتكلم فيها يختلف عما يراه الآخرون.

وإليك ما يجب عليك أن تفعله حتى تتجاوز هذه المشكلة وتجد السرعة المناسبة التي عليك أن تتكلم فيها. خذ مسجلتك وسجل صوتك وأنت تقرأ مقالاً من مجلة، جرب أن تغير من طبقة صوتك وسرعته، ثم اسمع ما سجلت، ركّز أثناء سماعك، وتعرف على الصوت الذي تجده أقرب ما يكون لك بسرعته والفواصل بين الكلمات وعدد مرات التنفس، ثم كرر التمرين، وأجرِ التعديلات اللازمة حتى تحقق الصوت الذي تعتقد أنه صوتك الطبيعي من حيث الشدة، وسلامة اللفظ، والسرعة.

عيناك هما أصدق القائلين

من المهم أن تقيم مهاراتك الجسدية في البداية وبعد كل شوط تقطعه في عملية التدريب حتى تتمكن من إجراء التعديلات التي قد تلزم. وإحدى طرق التقييم هذه أن تستعين بصديق عزيز أو أن يراقبك أحد أفراد عائلتك أثناء قيامك بالتدريب ويقدم لك ملاحظاته. ومن المهم في حال اتبعت هذه الطريقة أن

تختار شخصاً مستعداً لتقديم الدعم لك. ولا أقصد بذلك أن يكون شخصاً يخاف أن يجرح مشاعرك فلا ينفك يخبرك كم أنت رائع. بل أن يكون شخصاً يهمه أن تحقق ما تصبو إليه، وموضوعي غير منحاز لك في نقده وملاحظاته.

والعكس صحيح أيضاً، فلست بحاجة لشخص يركّز على أخطائك فقط. لقد سمعت من بعض زبائني أن هناك مدربين يركّزون في طريقة تدريبهم على الأمور السلبية ويغفلون كل الإيجابيات. وهذا ليس مفيداً ولا موضوعياً، بل ويتعارض مع أحد أهم أهداف التدريب على الخطابة وهو تعزيز ثقة المتكلم بنفسه. فإذا كان المتكلم الذي يتدرب لا يسمع إلا عبارات التقريع والملاحظات حول الأشياء التي أخطأ فيها فقط فلا أظن أنه سيتحسن كثيراً.

وهنالك طريقة أخرى تستطيع من خلالها أن تقيم مدى تطور أدائك. وأخالها الأفضل، لأنني ومن خلال تجربتي وجدت أنه من بين كل الذين قد ينتقدوك فإنك ستظل الناقد الأكثر قسوة وصعوبة في الإرضاء. تقوم الطريقة على أن تسجل أدائك على شريط الفيديو.

آلة التصوير المنزلية وسيلة فعالة لتقييم مستواك الذي كنت عليه وما آلت إليه حالك، وما الذي عليك القيام به أو تعديله. لأن عينيك هما فعلاً أصدق القائلين. قد تكون المشاهد الأولى محبطة قليلاً. فلسبب أو لآخر نحن جميعاً نخجل من الكاميرا ولو قليلاً - قد نستثني هنا مادونا! - فأنا أذكر أول مرة رأيت نفسي فيها على شريط فيديو، هربت يومها من الغرفة مذعورة. لكني اعتدت على ذلك فيما بعد، وأصبحت أستخدم آلة التصوير في ورشات العمل التي أشرف عليها، وأعتمد عليها من أجل أن أطور نفسي.

ضع آلة التصوير على منصتها، واستخدم جهاز التحكم عن بعد لكي تسجل كل ما تقوم به في حال أردت المحافظة على السرية التامة. أو اطلب من ذلك الصديق أو القريب الذي لديه الاستعداد لتوفير الدعم لك أن يقوم بعملية التسجيل.

وكما كان الحال عندما قمت بتسجيل صوتك على شريط صوتي فإنك الآن ستصور نفسك أثناء التدريب في البيت أو في المكتب. ابدأ بمحاضرة قصيرة أو خطاب بسيط، أو قم بمحاكاة مقابلة عمل - وحتى يكون الأمر أقرب ما يمكن للحقيقة، من الممكن أن تطلب من صديق لك أن يجري معك المقابلة بحيث لا تجري الحوار مع نفسك - في التجارب الأولى وعندما ستستعرض أدائك ستجد لحظات ترى نفسك فيها أسوأ مما كنت في الحقيقة، وأخرى تبدو فيها أفضل من ذلك.

على سبيل المثال، أشرفت على تدريب زبونة كانت تشكو من أنها رغم ثقتها بأنها إنسانة متفائلة، تأتي ملاحظات زملائها بعد كل محاضرة تقوم بإعطائها عكس ذلك تماماً. وأحضرت لي شريط فيديو سجل عليه آخر محاضرة قامت بإعطائها، شاهدناه معاً. وكانت تلك هي المرّة الأولى التي تشاهد فيها نفسها كما يراها الآخرون، لاحظت أن تعابير الغضب وعدم الرضا اعتلت محياها فوراً.

طلبت منها أن تحدثني عن أكثر الأشياء التي أحبتها فيما يتعلق بمحاضرتها المسجلة والتي شاهدناها، فقالت إنها غير معجبة أبداً بالأداء. أخبرتها عندئذٍ أن المحتوى كان قوياً ومرتباً بشكل جيد، وذكرت لها بعض النقاط الإيجابية فيما يتعلق بالأداء، ثم سألتها عن الأشياء التي أزعجتها.

قالت: "أزعجني أني لم أبتسم أبداً، وكنت أظن أني مبتسمة". رأت أنها كانت تقف بطريقة غير متقنة، وأن نظراتها كانت عابسة. لم تكن تتخيل أبداً أنها تبدو هكذا، كما أنها ليست الصورة التي أرادت أن تبدو فيها أمام زملائها. قالت: "ربما عليّ أن أقوم ببعض التعديلات".

إن آلة التصوير وسيلة ممتازة تستطيع بواسطتها أن تقوم بما قامت به زبونتي السابقة لوحدك.

إليك بعض المؤشرات التي ستساعدك على تحديد نقاط القوة والضعف لديك قبل البدء بالتدريب، ثم مراقبة تطورها:

تقييم المهارات الجسدية

- ادرس المهارات الخمس كل على حدة: التوازن، تنظيم التنفس، التواصل البصري، حركات اليدين، وقوة الصوت.
- ابدأ بتحديد الجانب الإيجابي، وابحث عن بعض الأشياء التي قد أعجبتك، أشياء لاحظت أنها جعلتك تبدو طبيعياً وعفوياً. فهذا سيوجد قاعدة تستطيع بناء عليها تحديد ما هو غير طبيعي أو غير مناسب أو باعث على التشتيت، والسبب الكامن وراءه.
- لا تكن قاسياً على نفسك، كما لا تتحاز لها. فليس المطلوب منك أن تبدو نجماً سينمائياً. بل الهدف مما نفعله هنا هو أن نحصل على تقييم دقيق لكل المهارات بحيث يمكننا عندئذٍ أن نضع خطة نستطيع من خلالها تحقيق التغييرات المطلوبة.
- تسلح بكل ما قد يساعدك على تحسين مستواك والانتقال إلى المستوى التالي. أثناء دراستك لكل مهارة اسأل نفسك الأسئلة التالية، وأجب بـــ "نعم" أو "لا" مع ذكر السبب.

1. هل أبدو طبيعياً وواثقاً من نفسي؟
2. هل أعرف هذا الشخص الذي أراه؟ (فمثلاً قد تظن أنك شخص منطلق وواضح، لكن الشخص الذي تراه منعزل وبالكاد يُفهَم ما يقول)
3. هل تتوافق إيماءاتي وحركاتي مع ما أقول؟ (كأن تقول: " أنا سعيد جداً لأني بينكم هنا "، لكن كل ما عدا هذه الكلمات فيك يصـــرخ ويقـــول: "ساعدوني لقد تم أسري هنا").
4. لو لم يكن هذا الشخص الذي أشاهده هو أنا، فهل سأصدق ما يقول؟
5. لو لم يكن هذا الشخص الذي أراقبه هو أنا، فهل سيشدّ هـــذا الشـــخص انتباهي لأكثر من دقيقة؟
6. هل هذا التصرف مربك؟ (فإذا لاحظت أنك تتجول كثيراً في القاعة كما لو كنت بطة في حقل رماية عليك أن تقيم هذا التصرف، لأنه إن كـــان

مربكاً بالنسبة لك فحري أن يكون كذلك بالنسبة لسامعيك، وسيشتت تركيزهم عما تقول).

- احتفظ بالأشرطة. ولا تسجل تدريباتك فوق بعضها على شريط واحد. كما لا تسجل فوقها برنامجك التلفزيوني المُفضّل. أنت تحتاج هذه الأشرطة كدليل لما يجب عليك أن تقوم به بعد، وكدافع إيجابي يبيّن لك ما حققته حتى الآن.
- حاول أن تدرس مهارة واحدة أو اثنتين في كل مرة. فقد تلاحظ أنك أثناء تدربك على رفع شدة الصوت أن حركاتك ومستوى الحيوية لديك بدأت تتحسن.
- راقب ما تشعر به، وما يشعر به الآخرون، حيال النمط الجديد لأدائك.
- خذ ما يكفي من الوقت. فليست القضية قضية حياة أو موت - ولا حتى أفاعي! - فما يبدو في البداية صعباً ومحبطاً سيتبيّن في النهاية أنه سهل وممتع لدرجة قد تفاجئك.

الانطباع الخارق لناس عاديين

هل جربت مرة أن تستمع إلى خطيب ما ووجدت نفسك فجأة تفكر في كلماته وتفسرها بحيث صرت تومئ برأسك بعد أن وصلك معناها ودلالتها؟

هنالك الكثير من الأمور التي قد تفسر لنا هذه الظاهرة. يتعلق بعضها بموضوع الكلام ومدى اهتمامك به. وبعضها بمهارة الخطيب في تجميع الأفكار وعرضها بشكل آسر. قد تلعب تصرفات المتحدث وحركاته دوراً في ذلك، خاصة إن كان يتقن استخدام لغة الجسد والتعبير بالصوت فتجد نفسك أمام شخص أقنعك بنفسه فاقتنعت بكلماته. هذه العناصر وغيرها تجعلنا نندمج كلياً مع كلام الخطيب.

أذكر أني حضرت محاضرة لخطيب مميز جداً، كانت المحاضرة موجهة لمجموعة من رجال الأعمال ضمن فعاليات أحد المؤتمرات، وقد استطاع أن يسلب ألباب جميع الحضور. وقف ببساطة في منتصف المسرح وروى قصة نجاته من معسكر اعتقال أثناء الحرب العالمية الثانية. كان يتحدث ببساطة ولا يتحرك إلا نادراً، أمضى معظم حديثه واقفاً مكانه، وخلال المحاضرة تلك

شعرت أنه كان يتحدث إلي مباشرةً.

في مناسبة أخرى، رأيت خطيباً اندفع إلى المنصة بحماس. ثم توجه إلى احد الجوانب واختار عشوائياً أحد الجالسين في الصف الأول وطرح عليه سؤالاً غير متوقع. ما أضحك جميع المستمعين نتيجة ردّة فعل ذلك الشخص. ثم قفز الخطيب إلى الجهة الأخرى وطرح سؤالاً آخر على شخص آخر انتقاه عشوائياً من بين الحضور، وتجاوب الحاضرون بالضحك مرّة أخرى. ومن ثم تابع في حديثه الذي استمر ثلاثة أرباع الساعة وجد الحضور أنفسهم خلالها يضحكون بقدر ما ينتبهون لما يقول، ويسألون أنفسهم عما سيفعل أو يقول بعد ذلك. لقد نقل حماسه إلى الجمهور. واعتمد في أدائه على المهارات الجسدية بشكل كبير. حيث كان يحرك قبضة يده في الهواء، ويضرب بعنف على الطاولة أحياناً، حتى أنه انبطح مرة على خشبة المسرح ليوضح نقطة كان يقوم بشرحها. لقد كان متقناً تماماً في طريقة توظيف طاقته وجسده حيث أن حماسه لم يربك الجمهور، كما لم يعطل وصول الأفكار التي كان يشرحها. لقد كان يعلم تماماً كيف يتحكم بالتأثير الذي يريده أن يتشكل عند الجمهور.

عندما رأيته بعد ذلك، اكتشفت مباشرة أنه أهدأ بكثير عندما يكون بعيداً عن الجمهور. لكنه رغم ذلك فقد كان الشخص عينه، مفعم بالنشاط، والحيوية، وخفة الدم ولكن بجرعة أخف. لقد استطاع أن يجعل هذه الأمور جزءًا من شخصيته، وعندما يصعد امام الجمهور يزيد منها ويستخدمها بتركيزٍ عالٍ.

طريقة التقديم عند كل من هذين الخطيبين كانت مختلفة عن الأخرى بشكل كبير، لكن كلتاهما كانت فعالة. لأنها كانت حقيقية. هذان الخطيبان كانا تماماً ما هما عليه في الحقيقة، وكذلك بديا لنا.

هذا ما عليك أن تسعى لتحقيقه. وعندما ستتقن المهارات الجسدية الخمسة التي شرحتها في هذا الفصل ستتشكل لديك القاعدة اللازمة لتوجيه طاقاتك التوجيه المناسب وتحقيق مستوى من الأداء وطريقة تستطيع من خلالهما أسر الآخرين وإقناعهم. وأعني بذلك أسلوب خطابة يوصلك إلى جمهورك بكل صدق وعفوية وسهولة. وهنا مكمن القوة الحقيقية للخطيب.

8

أهمية التدريب والاستعداد

ملاحظات وتقنيات حول التدريب

إن التدريب في عالم الاستعراض والمسرح يشكل جزءًا قائماً بنفسه. فأنت تتدرب حتى تحفظ ما ستقول وتكتشف أبعاد الشخصية التي ستؤديها، ثم بعد أن تعتلي خشبة المسرح ستشعر بروعة ونكهة الأداء أمام الجمهور، فإذا كنت قد تدربت كما يجب، ستحظى عندئذ بفرصة جيدة لتوطيد العلاقة بينك، وبين الشخصية التي تؤديها، وبين الجمهور الذي يشاهدك ويستمع إليك.

بعد أن بدلت مهنتي وبدأت العمل في مجال مساعدة العاملين في ميادين الاقتصاد والتسويق وما شابه على التكلّم أمام الآخرين بثقة وبلا خوف، أدركت تماماً أن التدريب وكل ما يتعلق به من الكيفية، والتوقيت، والطريقة في مجال الخطابة لا يقل أهمية عنه في مجال المسرح إذا أردنا تحقيق أفضل النتائج.

فالتدريب هو آخر حلقات السلسلة. إنه الحلقة التي لا يتوقف تأثيرها على إعطائك الجرعة الأخيرة اللازمة من الثقة بنفسك والتي ستمكنك من القيام بما عليك بكل قوة وتميز فحسب، بل يتعدى ذلك إلى تحريرك وإطلاق العنان لك

لتكون عفوياً حاضراً بين جمهورك، فتستمتع حق الاستمتاع أثناء الكلام إليهم. وهو الطريق الذي سيمكنك من اكتساب أسلوب طبيعي خاص بك تعكس من خلاله شخصيتك الحقيقية.

يوجد ثلاثة أنواع من التدريب:

1. التدريب بالكلام.
2. التدريب الجسدي والفني.
3. التدريب الذهني.

يعتمد عدد الساعات التي ستمضيها في كل نوع من أنواع التدريب السابقة على نمط التوتر الذي تعاني منه. فمثلاً بالنسبة للارتجاليين الذين يقللون من أهمية التدريب ويتركون الصدفة تلعب الدور الأكبر بالإضافة إلى كونهم مبدعين وسريعي البديهة وتملأ نفوسهم ثقة فطرية، سيتعين على هؤلاء أن يمضوا ساعات أطول على التدريب الكلامي والتدريب الجسدي والفني حتى لا يخرجوا عن موضوع الكلمة التي سيلقونها ويربكون جمهورهم بالتالي. في حين يتعين على عاشقي الظل الاهتمام بالأنواع الثلاثة السابقة من التدريب بقدر ما يستطيعون. وعلى الجميع أن يمرّوا ولو عرضاً على كل أنواع التدريب لأن ذلك سيساعدهم حتماً في الخروج بأدائهم على أتم وجه. سواء كنت من عاشقي الظل، أو المتأنقين، أو الكظريين، أو الارتجاليين فبمجرد اكتسابك طريقة خاصة في التدريب ستغدو طقوس هذه الطريقة جانباً من طبيعتك وجزءاً قائماً بذاته في أسلوب عملك.

التدريب بالكلام

ارفع صوتك أثناء التدريب

قبل أن تلقي الخطاب أو تعطي المحاضرة أو حتى قبل إجرائك للمقابلة من الأفضل أن تقوم بهذا التدريب وأن ترفع صوتك أثناء ذلك.

يعتقد الكثيرون أنه من الأهمية بمكان أن يراجعوا النص الذي سيلقونه أمام

جمهورهم ذهنياً، أو أن يمرّوا على مخطط المحاضرة القادمة مرور الكرام، وفي حالة المقابلة أن يقرأوا الملاحظات التي جمعوها حول موضوع المقابلة. المشكلة أنك إذا قمت بالتدريب ذهنياً فحسب فإنك ستشعر أن أداءك غاية في الروعة. فالكلمات المنتقاة بعناية ومنسقة، وطريقة الإلقاء سلسة وآسرة. لكن عندما تزف لحظة الحقيقة، وتطلع على الجمهور لتلقي كلمتك تتبدد كل تلك الخيالات الجميلة. فقد تخرج منك الأفكار مشوشة مشتتة. وقد تظهر غير واثق من نفسك تتلعثم باستمرار وتكثر من قول "آ" و"ام" لملء فراغات حديثك المخلخل. والنتيجة حالة من التوتر والقلق.

من جهة أخرى فإن رفع الصوت أثناء التدريب على إلقاء الكلمات والأفكار التي ستستخدمها في خطابك سيشعرك بوقعها الحقيقي وكيف ستبدو أثناء إلقائها فعلاً. عندما ستسمعها قد ترى أنه من المناسب أن تغير الطريقة التي عرضت فيها فكرة معينة وتستبدلها بطريقة أخرى تكون أكثر وضوحاً وإقناعاً. وقد يصل بك الأمر إلى أن تغير عدة أشياء في أسلوب تناولك للأفكار وعرضك لها بما يرفع المستوى العام للمحاضرة أو الكلمة، ويحمل الجمهور على أن يُعجبوا حقاً بما قدمت.

غيّر وبدّل واختصر

عملية التغيير، والتبديل، والتعديل على محتوى الكلمة وأسلوب عرضها عملية مستمرة لا تنتهي. وقد ترى إبان تدريبك على إلقائها بصوتٍ عالٍ أنها بحاجة إلى بعض التعديل، وقد تغيرها كلياً. وفي المرحلة الثانية من التدريب مرحلة التدريب الجسدي والفني من الممكن جداً أن تضيف تعديلات أخرى.

في معظم المناسبات الخطابية، قد يكفي الخطيب القيام بالتحضير من خلال بعض الملاحظات حول الحدث أو عدد من التوجيهات التي تتعلق به. في حين أني أنصح في المناسبات الخطابية الهامة وخاصة للارتجاليين أن تتم كتابة وتدوين كل المعلومات التي سيتم طرحها أو نقاشها حتى يكون بين يديك مادة

حقيقية تستطيع إجراء التغييرات والتعديلات اللازمة عليها، لتحصل بعد ذلك على مجموعة من الملاحظات والتوجيهات والتي قد تجري عليها تعديلات إضافية في مراحل التدريب الأخرى.

هل علينا أن نحفظ عن ظهر قلب

في المسرح، يتعيّن على الممثلين أن يحفظوا كل ما يتعلق بالشخصيات التي سيؤدونها، كل الكلام والحركات والإيماءات، لعدة أسباب منها أن حوار أي شخصية هو جزء من المسرحية التي لن تكتمل إلا بسلامة حوار الشخصيات. فعلى الممثلين حفظ أدوارهم عن ظهر قلب وتأديتها تماماً كما هي بدون أي تغيير. قد يُطرد الممثل المسرحي أحياناً بسبب تغييره لبعض الكلمات في النص الأصلي، كما أن كلمات كل شخصية تحتوي على نقاط مرجعية توجه الشخصيات الأخرى للكلام أو الصمت.

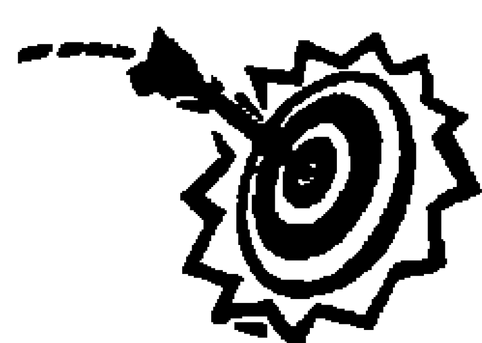
يختلف الأمر في مجال الخطابة. فالمطلوب من الخطيب هو أن يتآلف مع خطابه لا أن يحفظه غيباً. حتى لا يبدو جافاً جامداً يفتقر إلى الحيوية والعفوية.

ومن الأمثلة الجيدة على هذا سيندي، إنها إحدى زبوناتي، وتعمل في مجال الخطابة. طريقتها في الكلام العادي سهلة واضحة مليئة بالمشاعر وتؤثر جداً في سامعيها. لكنها عندما تحاول أن تخطب بالناس تتحول إلى إنسانة أخرى مختلفة كلياً. إنسانة يملؤها القلق والخوف من أن تنسى إحدى نقاط البحث، ولهذا فإنها تحفظ كل ما ستقوله والملاحظات والتوجيهات عن ظهر قلب، لتفقد أسلوبها المميز والطاقة التي كانت ستجعل من محاضرتها تجربة لا ينساها الجمهور.

عندما نقوم بالإعداد والتحضير لمناسبة ستلقي فيها كلمة، فإن تكرار التدريب مراراً سيساعدك على أن تتذكر ما يجب أن تقول وسيبعث فيك شعوراً بالراحة والأمان يعينك على الخروج بخطاب مميز مفعم بالثقة. فإذا كنت مثل سيندي تجد نفسك في فئة المتأنقين وتشعر أنك لا بد أن تحفظ شيئاً عن ظهر قلب حتى تسير الأمور على خير ما يرام فأنصحك أن تحفظ مقدمة الخطاب وخاتمته، والمقاطع الانتقالية. هكذا ستشعر بالأمان والثقة دون أن يفقد خطابك روح الحياة.

إذا كنت تستعد لإجراء مقابلة عمل، فمن الواجب عليك أن تعد نقاط البحث وتفهمها جيداً بدل أن تحفظ ما ستقول كلمة كلمة. التدريب الكلامي سيساعد في هذا. سأشرح لك طريقة التدريب الكلامي من خلال مثال على نفسي أثناء قيامي بهذا التدريب قبل إجرائي لمجموعة من المقابلات مع عدد من الأشخاص سيتعاقدون معي بصفتي مدربة خطابة. كان الوضع حساساً، فلكل منهم معاييره الخاصة به وتعيّن عليّ تعلّم بعض الأمور وتذكرها حول كل واحد منهم وبناء على ذلك أقوم بصياغة أسلوبي معه.

- كتبت الأسئلة الرئيسة التي تتعلق بكل واحد منهم على بطاقات، ثم دوّنت الإجابات ونظمتها على شكل ملخص، وبهذا صار من السهولة بمكان الحصول على المعلومات المتعلّقة بأسلوب وأجواء كل واحد منهم.
- حملت هذه البطاقات معي أينما ذهبت. أسحب واحدة منها عشوائياً وأحاول الإجابة عليها سواء أكنت في سيارة الأجرة أو في السوق أو أينما كنت.



إذا نسيت فقرة من المحاضرة التي تعطيها أو سطراً من الدور الذي تؤديه فلن يشعر أحد بذلك لأنك وحدك الذي يعلم بوجود هذا السطر أو تلك الفقرة.

بهذه الطريقة كنت أقوم بالتدريب الكلامي، أثناء أوقات فراغي خلال الأسبوع الذي يسبق المقابلات حتى بات بإمكاني الإجابة على أسئلة البطاقات وإيصال ما أريد قوله بكل وضوح واختصار. بهذه الطريقة أيضاً تلافيت الخروج عن سياق لب المقابلة، وبتغييري للكلمات والعبارات التي كنت أستخدمها لإيصال رسالتي في كل مقابلة استطعت أن أحافظ على نضارة الأداء فيها. فمع كل مقابلة يحين موعدها يأتي أدائي غاية في الجمال والعفوية. كنت أضيف بعض الأفكار وأحذف أخرى، وقد أغير مسار المقابلة كلياً إذا اقتضى الأمر، وفي النهاية أصل بمن يجرون المقابلة معي إلى حيث أريدهم أن يصلوا.



خطوة للأمام

إذا كنت ستقرأ خطابك من ورقة فكلما تدربت على الخطاب أكثر وتآلفت معه كلما اضطررت للنظر إلى الورقة بشكل أقل وبهذا تحقق قدراً أكبر من التواصل البصري مع الجمهور. هذا التواصل هو أحد أهم مقومات الوصول إلى الجمهور ونقل رسالتك إليه. راجع الفصل السابع.

التدريب الجسدي والفني

عاين المكان

إن أحد أهم الاستعدادات التي يُغفَل عنها، والتي قد تساعدك بشكل كبير تدعى "معاينة المكان". قم بزيارة المكان الذي ستلقي فيه كلمتك أو ستعطي المحاضرة حتى تتعرف على البيئة التي ستعمل ضمنها. ستزودك هذه الزيارة بقائمة من الأشياء التي قد تضطر لإحضارها معك، عدا عن الإضافات التي عليك أن تحملها دائماً، وهذه الأشياء عادة لا تتوفر في موقع الحدث (مثل منظم كهربائي...).

فإذا كان من الصعب الذهاب شخصياً إلى الموقع وإجراء المعاينة، اتصل بهم هناك قبل وقتٍ كافٍ من موعد الحدث واطرح عليهم مجموعة من الأسئلة تكوّن من خلالها فكرة تقوم مقام معاينة الموقع. فإذا أخبروك أن هناك فني صوت وصورة سيشرف على خطابك أو محاضرتك من الناحية الفنية فحاول الاتصال بذلك الفني. إنه شخص قادر على إخراجك أمام الجمهور محترفاً لا تنافس، وعليه فمن مصلحتك أن تحظى بدعمه ونصحه.

أما أنا فأتعاون خلال ورشات العمل وحلقات البحث التي أشرف عليها مع فني صوت وصورة يدعى ريك روثري ويمتد تاريخ عملنا سوية منذ بداياتي الأولى في هذا المجال. عمل ريك في مجال هندسة الصوت والصورة مع

المئات من الشركات والمسارح منذ العام 1964، وما كنت لأنجح في عملي لولاه. من النصائح التي يعطيها للخطباء أن يأتوا في يوم الحدث قبل الموعد بوقتٍ كافٍ، فقد تحدث بعض التغييرات بعد المعاينة الأخيرة للمكان. كما يمكن أن يحيطوا علماً بأشياء لم يخبروا عنها وما أكثرها.

تذكر دائماً أن نظرية مورفي تترصد اللحظة المناسبة لها حتى تجد تطبيقاً يحولها إلى واقع. ولهذا عليك أن تخصص وقتاً كافياً لمعاينة النواحي الفنية والتقنية المتعلقة بالخطاب أو المحاضرة، كأجهزة الحاسوب، الإضاءة، أجهزة التصوير والتسجيل، الشاشات، المصابيح، الكراسي، الطاولات الخ... خاصة إذا كنت تعمل لوحدك وعليك أن تقوم بكل هذه الأشياء بنفسك. وحتى بوجود فني صوت وصورة يساعدك ويقدم لك يد العون فعليك ألا تهمل مسألة المعاينة وأن تحرص كل الحرص على أداء ما تستطيع منها فأنت صاحب المصلحة الأولى والأخيرة في نجاح ما تقوم به.

طُلب من شيلا، وهي إحدى زبائني، أن تلقي كلمة أمام جمع من النساء في أحد المؤتمرات الاقتصادية. وافقت شيلا بكل حماس لكنها الآن تواجه مشكلة وبحاجة لبعض النصح. شرحت لي أنها طلبت من المشرفين السماح لها بإجراء تمرين على منصة المؤتمر بوجود الأجهزة وكافة الإعدادات الموجودة في محاولة منها لاكتشاف أية مشاكل أو عقبات قد تظهر أثناء الحدث ومعالجتها مسبقاً. أجابوها بالرفض لأسباب تتعلق بالصالة والتزامات أخرى لا بد من الوفاء بها لا تترك مجالاً لأي تدريب مسبق.

"ماذا عليّ أن أفعل الآن؟"

"لا تقبلي منهم الإجابة بالرفض!".

كما أكدت عليها أن تصر وتطالب بشدة بأن تعطى فرصة التدريب حتى لو اضطرت أن تهددهم بأنها قد تعتذر عن حضور المؤتمر. صحيح أن المؤتمر مؤتمرهم لكن هي الأخرى لديها اسم وسمعة عليها أن تحافظ عليهما. تذكر دائماً ألا تغفل نفسك حقها.

فعلت شيلا كما أخبرتها فوافقوا على منحها فرصة التمرين التي طلبتها، وقد ساعدتها هذه التجربة كثيراً وحسنت من أدائها. عندما تكلمت معها بعد المؤتمر قالت لي إن الأمور سارت على خير ما يرام. ولولا التجربة التي قامت بها قبل يوم الحدث لاختلفت النتائج ولكانت الحال غير الحال لأنها أثناء التجربة اكتشفت أن شاشات عرض عملاقة قد تم تركيبها خلفها على المسرح لتعرض الصور والأشكال التي ستتكلم عنها وتشرحها.

استطاعت أثناء التجربة التي قامت بها بوجود كل التجهيزات التي سترافقها أن تجري بعض التعديلات على عدد من الصور والأشكال التي ستعرضها الأمر الذي أثر إيجابياً على أدائها فظهرت للجمهور واثقة من نفسها مفعمة بالحيوية.

وسأروي لكم قصة أخرى تبيّن أهمية التجربة والتدريب في ظروف الحدث نفسها. وهي قصته حدثت معي.

دعيت مرة لإلقاء كلمة في مركز ماك كورميك في شيكاغو. كان المدرج ضخماً للغاية وسيؤمه أكثر من أربعمائة وخمسين موظفاً إدارياً أثناء كلمتي. واحتاج الأمر إلى تجهيزات خاصة بالإضاءة والصوت حتى يصل صوتي وصورتي إلى جميع الحضور. رتبت مع المشرفين موعداً لتجربة الأداء مع كامل التجهيزات في اليوم الذي سيسبق يوم الحدث. وصلت على الموعد فوجدت الفني الذي فاجأني بقوله أن قانون النقابة لا يسمح لي بالقيام بهذه التجربة.

كظمت غيظي بقدر ما استطعت وشرحت له أني أقوم بهذه التجربة حتى أتآلف مع بيئة مدرج المركز من إضاءة وتجهيزات صوتية وما إلى ذلك. وسألته: "ألا يمكنني القيام بالتجربة بأي شكل من الأشكال؟".

"آسف يا سيدتي. ولكن قد نستطيع أن نساعدك إذا كان بإمكانك القيام بالتجربة في الساعة الرابعة صباحاً".

بعد العديد من المحاولات الفاشلة للاتصال بالأشخاص الذين تعاقدوا معي

فيما يختص بالكلمة التي سألقيها علّهم يتدخلون لصالحي في هذه المشكلة، وجدت أني وحيدة في الميدان وأنه يتعيّن عليّ حلّ هذه المعضلة بنفسي مهما كلف الأمر. عدت إلى المدرج، وجلست على أحد الكراسي، وأخبرت الفني أني لن أتزحزح من هناك حتى يسمح لي بأداء التجربة!

بعد أن رأى مني كل هذا الإصرار قرر أخيراً الاشفاق على حالي، أو أنه أراد أن يتخلص مني فقال: "حسناً، سأتخطى قوانين النقابة وسأدعك تقومين بتجربتك الآن". ارتقيت خشبة المسرح وتأهبت للبدء بكلمتي. ثم قام بتشغيل الإضاءة التي تم إعدادها بالشكل القياسي، وجاءت المفاجأة غير السارة لقد كان الضوء مبهراً جداً لدرجة أني ما عدت أرى شيئاً. لا شيء أبداً.. ولا حتى المدرج أو أي جزء من المسرح أو الورقة التي كنت سأقرأ منها..

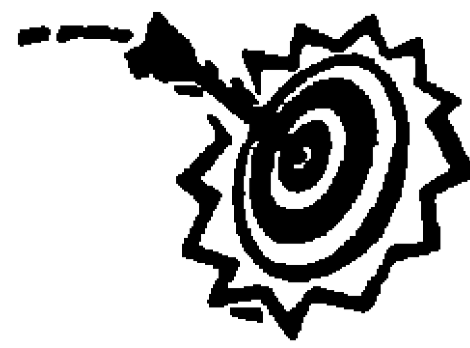
قام الفني بإجراء التعديلات اللازمة على أجهزة الإضاءة، وبعد إعادة التجربة سارت الأمور على خير ما يرام. عدت بعدها إلى الفندق لأنال قسطاً من الراحة استعداداً للحدث الكبير في اليوم التالي، سعيدة وفخورة بأني لم أنصاع لقوانين النقابة. تخيل ما كان سيحدث لو خرجتُ أمام هؤلاء الإداريين الأربعمائة والخمسين بدون إجراء تلك التعديلات. كان سيختلف مستوى أدائي كثيراً.

قد لا يكون بالإمكان دائماً إجراء تجربة لما ستقوم بتقديمه في نفس مكان الحدث. كأن يفصلك سفر طويل عن المكان وتصل إليه في اللحظات الأخيرة. أو أن يربطك التزام تجاه أحد الأصدقاء في العمل لتغطي مكانه فلا يعود بإمكانك إجراء التجربة. لكن هذه المواقف تشكل الاستثناء لا القاعدة. تقول القاعدة إنه في معظم الحالات سيكون هناك متسع من الوقت للقيام بتجربة حية. وعليك الاستفادة من ذلك، اطلب دوماً من المشرفين الإذن بإجرائها في نفس المكان وضمن نفس الظروف أو على الأقل القيام بجزء مما ستقدمه. واحذر أن تقبل منهم الرفض.



ومن الممكن أيضاً إجراء تجربة ما قبل الحدث حتى في حالـة مقـابلات العمل. وذلك بأن تحاكي المعالم الرئيسة في بيئة المقابلة من طاولة وكرسي وما إلى ذلك. ثم تستعين بأحد الأصدقاء أو شخص من العائلة ليقوم بطرح الأسـئلة عليك. وأفضل هنا أن تسجل تجربة المقابلة بواسطة آلة تصوير منزلية لتشاهد نفسك وتقيّم مستوى أدائك.

وفي كل الأحوال فإن القيام بالتجربة الحّية ضمن بيئة الحدث عينها، سواء كان كلمة ستلقيها أو محاضرة ستعطيها أو مقابلة عمل، سيكون وسيلةً مساعدةً للغاية ستمكنك من التركيز على ما يجب التركيز عليه وإجراء اللازم.



نازعة فتيل الخوف

أربع طرق لتلافي النسيان:

1. **قلل من الملاحظات والملخصات واكتفِ ببعض الجمل الهامة.**
2. **قم بالتدريب من خلال الملخصات.**
3. **حاول أن تتآلف مع المادة لا أن تحفظها.**
4. **احفظ المقدمة والخاتمة والفقرات الانتقالية.**

التدريب الذهني

قرأت مرة مقالة عن ليو تشي كونغ، عازف البيانو الصيني الشهير الـذي حلَّ في المركز الثاني في المسابقة الدولية عام 1958 والتي تألق فيها الأميركي فان كليبرن. سارت حياة ليو تشي كونغ المهنية على خير مـا يـرام إلـى أن ظهرت فجأة مشاكل بينه وبين الحكومة الشيوعية في بـلاده فـأودع السـجن لأسباب سياسية. أمضى سبع سنوات في السجن لم يتمكن خلالها من عزف أية مقطوعة موسيقية.



خطوة للأمام

شارك في دورة تمثيل أو في فنّ الارتجال حتى تنمي مهارات استخدام الكلام وحركات الجسد. وبالرغم من أن الخطابة ليست أداءً كالتمثيل، لكن امتلاك بعض التقنيات التي يستخدمها الممثلون سيكون وسيلة للتغلب على كل العوائق علاوة على دوره في تطوير مهاراتك في هذا المجال.

بعد إطلاق سراحه، عاد ليو تشي كونغ وانضم إلى الفرقة السمفونية في جولاتها. وسرعان ما أبهر نقاد الموسيقى بقدرته الفائقة على العزف على البيانو كما لو أنه أمضى كل حياته على خشبة مسرح الأوركسترا دون انقطاع. حتى بلغ الأمر ببعض النقاد أن قالوا إنه يعزف ببراعة أكثر مما كان قبل سجنه!

كيف يُعقل أن يعود ليو تشي كونغ إلى حياته الموسيقية بهذه القوة بدون أن يتدرب على العزف طوال سبع سنوات؟

يخبرنا ليو أنه في الحقيقة كان يتدرب. ففي كل يوم وفي الزنزانة قام بعزف كل المقطوعات والسمفونيات التي عزفها طوال حياته. قام بعزفها في ذهنه!

هذا ما يدعى التدريب الذهني، وأنا أقوم بهذا النوع من التدريب قبل كل خطاب أو ورشة عمل، أو لقاء في محاولة مني لتخيل ما سيجري على الطريقة التي أريده أن يجري بها.

يتم تخزين كل هذا في اللاوعي لدي والذي بدوره سيساعدني في تحقيق كل ذلك. سنقوم بالتدريب الذهني من خلال تمرين التصور الذي تحدثنا عنه في الفصل الخامس، وهو التمرين الرابع في مجموعة التمارين التي تعلمناها للقضاء على ما يكبحنا. الغاية من هذا التمرين لن تختلف كثيراً هنا. فبتكوينك لتصور واضح ومتكامل عن الخطاب الذي ستلقيه أو المحاضرة التي ستعطيها أو

المقابلة التي ستخوض غمارها للحصول على وظيفة ما سيصير لا وعيك أداة طيّعة تعينك على تحويل التصور الذي نسجته في خيالك إلى حقيقة. وهو أداة غاية في الفعالية في حالة عاشقي الظل والمتأنقين.

تقول النظرية إن وراء كل فعل من أفعالنا فكرة. هذه الأفكار تؤثر علينا بشكل كبير، وتتأثر بدورها بعوامل عدة. خصصت أوبرا وينفري حلقة من حلقات برنامجها للحديث عن هذه النظرية وقامت فيها بإجراء تجربة حول مدى تأثير كلامها على جمهورها الذي يثق بها. عندما وصل الجمهور إلى الاستديو لتصوير الحلقة قالت للمشاركين أن رائحةً ما قد تم بثها في أجواء الاستديو وأنها تريد منهم في نهاية البرنامج أن يخبروها إن كانوا قد شمّوها واستطاعوا أن يميزوها. وفي نهاية الحلقة أخبرها الكثير من الحضور أنهم شموا رائحة ما. بل وصل الأمر ببعضهم أن قالوا إن الرائحة قد علقت على ملابسهم!

لكن أوبرا فاجأتهم بالحقيقة. فهي قد كذبت عليهم! لم يكن هناك أية رائحة من أي نوع بثت في الاستديو. لقد اعتقد الجمهور ذلك لأن تفكيرهم قد وجه في ذلك الاتجاه. وفي النتيجة شموا الرائحة، ولكن بعقولهم.

يلعب التدريب الذهني دوراً كبيراً في توظيف هذه العوامل ذات التأثير بحيث ينعكس بشكل إيجابي علينا، بأن يبرمج عقولنا بالأفكار الإيجابية والرؤى المتفائلة حول مستوى الأداء الذي سنقدمه، وبالتالي تحقيق ذلك المستوى. وبكلمات أخرى أقول: إن التدريب الذهني على أمور ممكنة الحدوث سيضع آمالنا ورؤانا حول هذه الأمور في خانة احتمال الحدوث وترجيحه. ومن ثم، وباستنهاض طاقاتنا الكامنة، يصير ما تمنيناه يوماً واقعاً لا جدل فيه.

يكمّل التدريب الذهني نوعي التدريب السابقين الكلامي والجسدي الفني، ويشكل الوزن الذي سيرجح كفة ميزان الأداء لصالحنا.

سلوك جديد في الحياة

اضطررت ذات مرة في حياتي المهنية السابقة أن أشغل دور البطولة بدل الممثلة صاحبة الدور في أحد العروض المسرحية. تم توزيع الأدوار قبل موعد العرض بثلاثة أسابيع، وكنت الممثلة البديلة للبطلة، وبصفتي ممثلة بديلة لم أقم بالتدريب الكافي على الدور خلال تلك المدة. ذهبت يوم العرض إلى المسرح وكلي توقّ لأشاهد العرض مع المشاهدين لكني بدل ذلك تسلمت تكليفاً بالقيام بدور البطولة بسبب ظروف قاهرة غير متوقعة تمرّ بها الممثلة صاحبة الدور، كانت الصدمة أكبر من أن توصف.

كان أمامي ثلاث ساعات لأحضر نفسي! بدأ قلبي يخفق بقوة ولحسن الحظ فقد شغلني حجم العمل الذي عليّ القيام به آنذاك عن التفكير بالتوتر أو الخوف. قمت بمراجعة الدور والأغاني التي سأغنيها أثناء تغيير ملابسي وأثناء إعداد المكياج. وبما أن الممثلين في هذا العرض سيستخدمون ميكروفونات موصولة سلكياً فعلى كل واحد منا أن يعرف جيداً كيف سيتحرك على المسرح حتى لا يتعثر أحد ما بالأسلاك وتبدأ الكوميديا. لقد تم تصميم حركات الممثلين بعناية وتدرّب عليها الجميع جيداً عدا واحدة! حاولت أن أعود بذاكرتي إلى أيام التدريب عندما كنت أراقبهم وأسترجع تلك الحركات لكن ذلك لم يزدني إلا دواراً.

الأمر الذي لم أطلع أحداً عليه حتى الآن هو أني قد تركت قدراً مما سيحدث للقدر. في العادة كنت أحضر نفسي وأتدرب جيداً ويومياً على الدور تحسباً لمواقف طارئة كهذه.

حانت ساعة العرض وبينما كنت أقف في الكواليس للدخول كنت أسمع هدير صوت الجمهور وهم يدخلون المدرج ويجلس كل واحد منهم في كرسيّه. أطفئت الأنوار. أخذت نفساً عميقاً ثم قمت بتدريب ذهني أخير وبسرعة، تصورت فيه نفسي أقوم بالدور على الشكل الذي أريده. رفعت الستارة دخلتُ المسرح وبدأت المغامرة.

وفي نهاية العرض وقفت وسط المسرح وقمت بغناء أغنية الختام. كانت لحظة مفعمة بالمشاعر في سياق دور الشخصية، وانهمرت الدموع على خدي. أظن أن الجمهور اعتقد أني قد اندمجت مع الشخصية وتقمصتها. لكن في الحقيقة لم أكن أبكي لتأثري بما حصل مع الشخصية بل لأن العرض كان قد أوشك على الانتهاء وسار كل شيء على أكمل وجه كما تمنيت.

كانت أمسية مليئة بالحماس. وبعد أن انتهينا وقف الجمهور وصفق طويلاً، وكل ما فكرت فيه وقتئذٍ هو أن "أشكر الله". لأنني تدربت في اللحظات الأخيرة".

إن أكبر خدمة تقدمها لنفسك هي أن تقوم بالتدريبات اللازمة. وأن تعوّد نفسك على القيام بها دائماً. وأعني بذلك الأنواع الأربعة للتدريب: الكلامي، والجسدي، الفني، والذهني بالقدر الذي تراه كافياً لأن تشعر بالثقة حيال أداءك وظهورك في الخطاب الذي ستلقيه أو المحاضرة التي ستعطيها أو المقابلة التي ستُجرى معك. وبكلمات أخرى قدّر حدًّ أدنى من التدريب يكون كافياً لك واجعله جزءًا لا يتجزأ من أدائك.

سيفيدك هذا طوال حياتك.

9

خلاصة ما ذكرنا

إنك الآن قاب قوسين أو أدنى!

حان الوقت لنختتم كل ما تعلمناه في هذا الكتاب بأن نتعرف على الأمور المتعلقة بما يسمى: "إدارة الظهور" والتي تلعب دوراً في المستوى الذي ستظهر به أمام الجمهور. إنها عبارة عن مجموعة من إجراءات اللحظات الأخيرة يجب الانتباه إليها في يوم الحدث ذاته. وقد صنفتها على شكل قائمة من الملاحظات والنصائح أحثك على العمل بها ما استطعت، واعلم أن تجاهلها قد يأتي بما لا تحب.

بإدراكك لمثل هذه الملاحظات والنصائح ومعرفتك كيفية الاستفادة منها، ستمنح نفسك دعم الدقائق الأخيرة الذي تحتاجه حتى:

أ. تضمن الاستفادة القصوى مما سبق وتدربت عليه في الفصول السابقة.

ب. تصل بخطابك أو محاضرتك أو مقابلتك إلى أقصى ذرى النجاح.

1. الاعتياد على الإحماء

من الحكمة أن تقوم بنوع من الإحماء قبل الأحداث التي قد تثير الشدة، كإلقاء كلمة، أو إجراء مقابلة عمل. سيساعدك ذلك على التخفيف من شدة انفعالك، كما سيساهم في تحقيق التناسق بين حركات جسدك وطريقة كلامك.

أنا شخصياً أقوم بالإحماء قبل كل خطاب أو كلمة أو ورشة عمل. وطريقتي فيه هي من المرونة بحيث يمكن تطبيقها في كل مكان: البيت، المكتب، أو حتى في غرفة فندق بغض النظر عن مدى انشغالي. وتتضمن التالي:

- 15 دقيقة من التمرين الجسدي.
- 15 دقيقة من التأمل.
- 5 دقائق من الحديث بصوت مرتفع. ومن الممكن هنا أن أجرب قول إحدى عبارات خداع اللفظ.

وقبيل خروجي على خشبة المسرح مباشرة فإنني أختلي بنفسي لبضع دقائق أقوم فيها باستجماع أفكاري. يُفضل بعض الخطباء الاختلاط مع جمهورهم قبيل ظهورهم كطريقة للاسترخاء، وهي طريقة أخرى جيدة في الإحماء أمارسها أحياناً، لكني دائماً أحرص على الحصول على دقائق الخلوة وتركيز الأفكار الأخيرة قبل البدء بالكلام.

لا أستطيع الجزم بما قد يكون الأفضل لك، أنت فقط تستطيع تحديد ذلك. أخبرني بعض الناس أنهم يركضون، آخرون يمارسون اليوغا، أو الملاكمة الوهمية، أو الرقص على أنغام موسيقى صاخبة. عليك أن تجد الطريقة الخاصة في الإحماء التي تناسبك. انظر إليها على أنها وسيلة دعم إضافية، تستطيع التحكم بقدر ممارستها حسب ما تحتاج حتى تحقق التناسق اللازم بين نواحي كيانك المختلفة بحيث تتكامل وتعمل بتناغم وتناسق مما يمنحك انطلاقة قوية بما يكفي.



خطوة للأمام

صديقتي مارتا ساندرز مغنية حائزة على جائزة، كما تقوم بالتمثيل في برودواي في مدينة نيويورك. تنصح بالوقوف قبل الدخول إلى المسرح. فهي تخبرنا عن نفسها بأنها تأخذ نفساً عميقاً وتمطط جسدها أقصى ما تستطيع قبل اعتلاء خشبة المسرح، لأنها ترى أن لحظة الدخول ولحظة الخروج لا تقلان أهمية عما يحدث بينهما. إنها تؤكد أن الوقوف والتمطيط يحسن من أداء جسدها، ويدعم ثقتها بنفسها، ويبعث فيها شعوراً بالفخر بأنها تمثل أمام الجمهور. وتقول أيضاً أن هذه الثلاثية: استعداد الجسد، والثقة بالنفس، والشعور بالفخر تعطيها انطلاقة رائعة في أدائها. ما رأيك أن تجرب نصيحتها في خطابك القادم؟!

2. انتبه لما تأكل!

عليك أن تتجنب المأكولات التالية قبل يوم الحدث:

- ***الكافيين***: قلل من كمية الكافيين التي تتناولها قبل إلقاء كلمتك. فالمشروبات الحاوية على الكافيين مثل القهوة لا يقتصر تأثيرها السلبي على جفاف الحلق فحسب ولكنها ترفع مستويات الأوكتان في وقت سيكون فيه الأدرينالين المفرز نتيجة الشدة في أعلى مستوياته. فإذا كان الشراب ضرورياً لك فاشرب شيئاً خالياً من الكافيين، أو اشربه قبل الحدث بوقتٍ كافٍ يقوم جسمك خلاله بالتخلص من الكافيين.
- ***الأكل بأقرب وقت قبل وقت العرض***: عليك أن تأكل كي تحصل على الطاقة، لكن إذا فعلت ذلك مباشرة قبل إلقائك للكلمة أو دخولك إلى غرفة المقابلة فسيكون له تأثير عكسي بأن يثير عندك حالة من الخمول والكسل. تناول طعاماً صحياً قبل الحدث بوقتٍ كافٍ، حتى تعطي جسمك فرصة

ليهضم الطعام بشكل جيد.

- *السكر:* استبدل الأغذية السكرية بالبروتينات التي ستحافظ على مستوى السكر في دمك ضمن المعدل وستمدك بالطاقة العالية.
- ***منتجات الحليب***: تسهم في زيادة كمية المفرزات القصبية أثناء الكلام مما يحملك *على السعال والنحنحة وما إلى ذلك.* يعتبر الماء وبدرجة حرارة الغرفة الخيار الأول للخطباء المحترفين، فهو يبقي الحنجرة رطبة. وينصح أيضاً بتناول شرائح التفاح.

3. ليكن لباسك مناسباً ومريحاً

قد تكون الحكمة القديمة "ليس كل ما يبرق ذهباً" صحيحة، لكن من المعروف أيضاً أن الناس يطلقون أحكاماً مباشرة حول مستوى تعليمنا وخلفيتنا ومستوى خبرتنا واحترافنا بناءً على عدة أشياء من ضمنها طريقة لباسنا. وسأضرب فيما يلي مثالاً يعبر عما أريد قوله، رغم أنه قد لا يكون ذا صلة بالخطابة ومهاراتها:

أثناء قيامي برحلة إلى بالم بيتش مع زوجي، حدث تبادل حقائب بطريق الخطأ في المطار، فقد أخذت حقيبة ليست لي لكنها تشبه حقيبتي إلى حدٍّ كبير. فاتني حينها أن أتأكد من البطاقة الملصقة عليها.

عندما وصلنا الفندق شرعت بإفراغ الحقائب، وعندما فتحتها وجدت ملابساً تخص رجلاً بدل ملابسي! بحثت عن البطاقة التي تلصق عادة على حقائب السفر لكني لم أجدها. وبعد أن اتصلنا بشركة الطيران وأبلغنا عما حصل، قررنا أنا وزوجي البحث بين الملابس عن أي شيء قد يدلنا على هوية صاحب الحقيبة.

وبعد أن بحثنا وقلبنا كل محتويات الحقيبة بلا جدوى تملكنا فضول رهيب حول هوية هذا الشخص فبدأنا نحاول تحديد نمط شخصيته بالاعتماد على ملابسه. وإليكم بعض ما وجدنا:

- ثلاثة قمصان، ربطات عنق، وسترة ماركة "ماسي"، وقد بدا عليها جميعاً أنها بدأت تبلى، ما يدل على أن صاحبها ليس غنياً.
- ثلاثة أقلام في جيب السترة، قد يكون بائعاً جوالاً، أو معقب معاملات.
- معطف جلد شتوي، بني اللون، قديم المظهر، يصل طوله إلى نصف الفخذ. قد يكون محققاً في الخمسينيات من عمره.
- لا توجد أحذية. من المحتمل أنه ينتعل الحذاء الوحيد الذي أحضره معه، ثم توجه مباشرة من المطار إلى اجتماع ما، على أن يعود فيما بعد ليحجز غرفة في الفندق.

كنا متأكدين أننا فعلاً قد حللنا لغزه.

في صباح اليوم التالي اتصلوا بنا من شركة الطيران وأخبرونا أنهم تمكنوا من العثور على صاحب الحقيبة ومعه حقيبتي. كنت سعيدة بالطبع لأنني سأسترجع حقيبتي وملابسي، بالإضافة إلى أني سأعرف قريباً مدى صحة الصورة التي وضعناها عن رجلنا الغامض.

وصلونا به من خلال الهاتف فأخبرناه عن مكاننا وأجابنا بلهجة أجنبية أنه في مكان ليس ببعيد، وأنه سيتوجه مباشرة بسيارته لنتبادل الحقائب. سألته عن نوع السيارة التي سيقودها كي أستطيع التعرف عليه، فأجاب: "مرسيدس بيضاء". ومباشرة تبدلت الصورة التي تشكلت في ذهني عنه من بائع جوال أو معقب معاملات إلى أنه قد يكون محامياً محترفاً أو وكيل مراهنات. كنا ننتظره خارج الفندق عندما وصل في سيارته المرسيدس البيضاء. ألقى علينا التحية بلهجته المميزة وهو يخرج من السيارة، كان رجلاً حسن المظهر أشيب الشعر في أواخر الخمسينات من عمره. قد وصل لتوه من المشفى كما أخبرنا، يلبس ثوبه الأبيض ويضع حول عنقه سماعة طبية. إنه طبيب! لقد كنا على خطأ. كل ما افترضناه كان خاطئاً تماماً! ضحكنا عندها كثيراً.

لكن على الرغم من ذلك فمما لا جدال فيه أنه في مجال التسويق وإدارة الأعمال فإن طريقة اللباس توحي بالكثير عن نوعية الشخص. وسواء كان هذا

عادلاً أم لا فالجمهور يطلق بعض أحكامه بناء على ذلك. لذلك عليك أن تأخذ مظهرك الخارجي بعين الاعتبار، وأن تنتبه إلى طريقة لباسك بحيث تعكس الصورة التي تود أن يأخذها الآخرون عنك.

يسبب عدم الارتياح الجسدي القلق والتوتر. فعلى سبيل المثال، ليس أسوأ من ارتداء ملابس جديدة وغير مريحة تماماً في مقاسها أثناء إلقاء خطاب أو إجراء مقابلة. أو من ارتداء حذاء ضيق قليلاً فيسبب جروحاً في قدميك أثناء إعطائك للمحاضرة. أتذكر مرة أني شاهدت متحدثةً تصعد إلى المنصة وهي ترتدي سترةً ضيقةً جداً لدرجة أن أحد الأزرار انقطع حالما بدأت الكلام.

اختر ملابسك بحيث تكون مريحة ومجربة، وابتعد عن الملابس التي تلبسها لأول مرة. وكذلك الأحذية. فالمهم أن تمشي وتتحرك فيها بسهولة وراحة.

4. ودّع مزاجك عند الباب

رغم أني تطرقت إلى هذا الموضوع فيما سبق أجد أنه من المفيد أن أثيره هنا مرة أخرى. فتسع من بين كل عشر محاضرات ستسبقها ظروف تؤثر في المزاج الذي سندخل به إلى المنصة. ومن ذلك أن تتأخر الطائرة مثلاً، أو سائق سيارة أجرة متهور، أو مكالمة هاتفية طارئة عبر الجوال من البيت أو العمل يبلغ فيها عن مشكلة لا تملك فعل شيء حيالها، وما إلى ذلك. في مثل هذه الحالات ستفقد توازنك بسرعة وستصبح قلقاً حائراً. وما أكثر ما يحدث هذا.

يعرف الخطباء المحترفون كيف يتعاملون مع مثل هذه الظروف. فهم يبحثون عن مكانٍ يشعرون فيه بشيء من الطمأنينة لبضع دقائق، ثم يأخذون نفساً عميقاً ويركزون تفكيرهم حيث يجب أن يركز: الجمهور. ثم تراهم يدلون بخطابهم أو يعطون محاضرتهم أو يخوضون مقابلة العمل كأن شيئاً لم يحدث.

إذا وصلت مكان الحدث وبداخلك شيءٌ من الذعر أو القلق واستمرت هذه الأحاسيس تنتابك أثناء لقائك جمهورك فلن يعرف بوجودها أحدٌ سواك ولن تهم أحداً غيرك. كل ما سيلاحظه الجمهور هو أن شحنة سلبية من الطاقة قد بدأ تأثيرها يظهر عليك وأن الأمور لا تبدو على ما يرام. عندئذٍ عليك أن تقوم بإجراء التعديل اللازم كما يفعل المحترفون، بحيث تضع جانباً كل ما تشعر به من اضطراب، وتعيد تركيز تفكيرك على جمهورك في أسرع وقت ممكن!

فيما يتعلق بهذه النقطة يحضرني مثالٌ حول خطيب من معارفي كان من المفترض أن يعطي محاضرة حول تقنيات البيع والتسويق، وذلك بعد يومي من أحداث الحادي عشر من أيلول. لقد تألق في ذلك اليوم بشهادة جميع الحضور. لم يعرف أحد منهم أن أخاه، وهو رجل إطفاء يعمل في مدينة نيويورك، كان أحد المفقودين تحت أنقاض مركز التجارة العالمي. كان من الطبيعي أن ينتابه القلق فهو لا يعلم ما سيؤول إليه مصير أخيه، لذا فقد سألته فيما بعد كيف استطاع أن يعطي المحاضرة وهو بتلك الحالة المأساوية. كان جوابه الآتي: "عندما أكون على متن الطائرة، لا أرغب أن أعرف فيما إذا كان القبطان قد مرّ بيوم سيء. كل ما يهمني هو أن يقلني إلى وجهتي بأمان. ينطبق ما سبق عليّ أيضاً، فأنا أتقاضى أجراً عن حضوري ومساعدتي الناس لأداء عملهم على أفضل وجه، ومشاركتهم إياي مشاكلي لن تفيد أحداً".

تأثرت جداً بما قال. وشعرت فعلاً أنه قد وضعنا جميعاً، خطباء محترفين أو مبتدئين، أمام مسؤولياتنا الحقيقية التي علينا أن نكون أهلاً لها.

5. حافظ على خفة الدم، وإياك أن تجفل

أعود وأكرر ما سبق وتحدثت عنه في فصل سابق إننا جميعاً معرضون للخطأ، وقد تحدث بعض المفاجآت أثناء العرض مهما كان حجم الإعداد والتحضير الذي قمنا به. واعلم دائماً أن ما يهم فعلاً هو الطريقة التي ستتعامل

بها مع كل ذلك. فإذا ما حافظت على تناسق أدائك (من خلال طريقة التنفس المناسبة وغير ذلك من التقنيات التي سبق الحديث عنها) وأظهرت حس فكاهة لطيف، فستكون بكل بساطة قادراً على تحويل أي كارثة قد تحدث إلى صالحك، تماماً كما يفعل أي خطيب محترف.

على سبيل المثال، كان أحد زبائني، وهو طبيب أسنان، متوتراً بسبب الكلمة كان عليه إلقائها أمام نقابة أطباء الأسنان المحلية. رغم أنه عمل عليها بجد واستعد لها على أكمل وجه. سار نحو المنصة وهو مفعم بمزيج غير متجانس من حماس يشوبه كثير من التوتر، وعندما وصل ارتطمت يده عن غير قصد بالميكروفون فأصدرت مكبرات الصوت ضجيجاً عالياً أزعج جميع من في الصالة. شعر بالإحراج والخجل، لكن حالما انخفض الضجيج وبدأ الجميع يستعيدون سمعهم نظر إلى الجمهور بابتسامة عريضة وقال: "أظن أن مفعول الفاليوم قد بدأ للتو".

ضحك الجميع، مما جعله يشعر بالارتياح، ثم بدأ بإلقاء كلمته بكل يسر وسهولة بعد أن عالج تلك الزلة بسرعة بديهة وذكاء ملفتين.

أنت إنسان، والجمهور في صفك، فإذا ما أخطأت بشكل أو بآخر، أو حدث معك أمر ما فلن تكون ردّة الفعل الأولى لمستمعيك هي الإدانة، ولكنهم غالباً ما سيفكرون كالآتي: "من الممكن يوماً أن أكون أنا مكانه!" فإذا ما أحسنت التعامل مع ما حدث، ستكون قد أعطيهم درساً في هذا أيضاً.

6. كن دائماً على أهبة الاستعداد للتعامل مع ما قد يحدث

يستخدم الكثير من الناس هذه الأيام، حواسيبهم المحمولة أثناء إلقاء خطبهم أو إعطاء محاضراتهم. وفي الواقع فقد أصبحت الحواسيب المحمولة وسيلة دعم أساسية في المحاضرات حيث يمكن باستخدام جهاز الإسقاط إظهار ما هو موجود في الحاسوب من منحنيات، وبيانات، وأفلام على شاشة عرض ضخمة مما يضفي تأثيراً إضافياً في المحاضرة. لكن في نفس الوقت الذي تقدم فيه هذه الحواسيب العديد من المميزات الهامة للخطباء بشكل عام، فإنها تسبب الكثير من

المشاكل التي غالباً ما تحدث في أكثر الأوقات إحراجاً. لـذا عليـك أن تكـون مستعداً لحل مثل تلك المشاكل والتعامل معها.

وإليك فيما يلي بيان كيفية ذلك:

اجلب معك قطعاً إضافية

في حال أردت استخدام الحاسوب المحمول، فعليـك إحضـار القطـع التالية:

1. وصلات كهربائية طويلة حتى تمكنك من الوصول إلـى مآخـذ الكهربـاء البعيدة.
2. قابس متعدد، تستطيع بواسطته أن تصل جميـع التجهيـزات الكهربائيـة (المحمول، جهاز العرض، الميكروفون) إلى مكان واحد.
3. قابس كهربائي محول من نظام القوابس الثلاثية إلى الثنائية. وستدرك أهميته في الأبنية القديمة المجهزة بقوابس كهربائية ثنائية فقط.
4. جميع الوصلات الضرورية اللازمة لـربط حاسـوبك المحمـول بجهـاز العرض.
5. شريط لاصق كهربائي أسود تقوم بواسطته بربط جميع الأسلاك والوصلات بحيث لا تتعثر بها أنت أو أي أحد غيرك.
6. والأهم من كل ذلك كله بطارية إضـافية مشـحونة بالكامـل لحاسـوبك المحمول. رغم أنه من الأفضل استخدام كهرباء المكان بدل البطارية.

لا تنسَ أبداً إعداد خطة بديلة

ستنقذك الخطة البديلة في حال حدوث أي خلل أدى إلى تعطيل مخططـك الأساسي كلياً.

1. تأكد من سلامة بطارية حاسوبك الأساسـية (بالإضـافة إلـى البطاريـة الاحتياطية) ومن أنها مشحونة تماماً، فقد ينقطع التيار الكهربائي.
2. وزع موجزاً عن محاضرتك على الجمهور. ففي حال حدوث أي طـارئ

تستطيع أن تقول لهم مثلاً: "أظن أن لدينا مشكلة فنية" ثم تطلب منهم أن يتابعوك على الموجز الذي بين أيديهم. لقد شاهدت شيئاً مشابهاً يحدث مع خطيب محترف منذ فترة قريبة. كان يقدم محاضرة مستخدماً الحاسوب وجهاز العرض الذي تعطل فجأةً. عندها استدار نحو الجمهور وقال: "حسناً، هلا فتحتم الموجز الذي معكم على الصفحة الرابعة"، ثم تابع وكأن شيئاً لم يحدث. ثم إنه من الجميل أن يحتفظ جمهورك بهذا الموجز.

7. أضف لمسة احتراف تضمن حصولك على ثقة الجمهور وتعزز مصداقيتك لديهم

في كل نوع من أنواع الرياضة هناك معدات سلامة إضافية، فمثلاً إن كنت من محبي ركوب الدراجات فإنك ستحتاج إلى خوذة رأس حتى تحمي رأسك، وإلى دراجة متينة وسريعة، إلى حذاء خفيف ملائم تماماً لقياس قدميك... الخ. تزيد الأمور السابقة من فرص نجاحك أثناء ممارستك هذه الرياضة لأنها بكل بساطة ستزيد من ثقتك بنفسك.

ينطبق هذا تماماً على الخطابة. ففيها أيضاً أمور أخرى ستحتاجها، إنها اللمسات الاحترافية التي ستمنحك الثقة وتعزز مصداقيتك وتثبت نجاحك.

فمثلاً، إذا كان عليك الحديث من على منصة مرتفعة أو في مدرج ضخم، فإنك ستحتاج إلى ميكروفون، إلا إذا كنت تملك رئتي مغني أوبرا. وسيريحك أيضاً أن تتحرك بحرية على المسرح وتحقق التواصل البصري مع الجمهور.

قد لا تكون بعض الأماكن مجهزة بالميكروفونات التي ستحقق لك هذا، لذا أقترح عليك أن تستخدم ميكروفوناً لاسلكياً خاصاً بك والذي سيكون ذا فائدة كبيرة في حال كنت تتوقع أن تتفرغ للعمل في مجال الخطابة في المستقبل. تستطيع أن تشتري ميكروفوناً من ماركة عالمية مثل شورا، سين هايزر،

سوني، تيليكس، فيغا، وهي متوفرة في كل متاجر الأجهزة الإلكترونية والمعدات الصوتية، كما أنها ليست باهظة الثمن. بهذا لن تضطر بعد الآن للقلق حول شكل الميكروفونات المستخدمة في القاعة. وكلما اعتدت على ميكروفونك أكثر ستزداد ثقتك بنفسك وسيتحسن أداؤك أكثر. وما ينطبق على الميكروفون ينطبق على أية تجهيزات أخرى.

وفي النهاية أود أن أشير إلى أنك كلما ازدادت خبرتك في الخطابة ونمت ثقتك وجرأتك فإنك ستصبح قادراً على إضافة اللمسات الخاصة بك، وتقدير الأمور بحيث لا تعود تعتمد على تجهيزات المكان الفنية التي قد تكون موجودة وقد لا تكون.



خطوة للأمام

يستخدم الكثير من الخطباء، خصوصاً الإداريين ورجال الأعمال، طريقة شاشة القراءة الإلكترونية التي يقرؤون منها كلمتهم أو محاضرتهم. وبذلك يبدون قادرين على الحفاظ على التواصل البصري مع الجمهور. ولنفس الغاية يستخدم مقدمو النشرات الإخبارية الطريقة السابقة عينها. ولمن لم يسبق له رؤية هذا الجهاز، فإنه يقوم على مبدأ عرض ما سيقوله الخطيب بواسطة لوحة توضع خلف الكاميرا تماماً تكون فيها الحروف كبيرة والكلمات واضحة سهلة القراءة. يمرر النص شيئاً فشيئاً وبسرعة تسمح لك بقراءة النص بكل سهولة. لذلك يجب عليك، إذا كنت تعتقد أنك ستستخدم هذه الطريقة في خطابك أو محاضرتك، أن تقوم بإجراء تجربة مسبقة بالاتفاق مع العامل المسؤول عن هذا الجهاز. ستتيح هذه التجربة للعامل أن يعتاد على سرعة العرض المناسبة لك، وبهذا لن يسبق أحد منكما الآخر أثناء إلقاء الكلمة.

■ ■ ■

لا تنقطع أبداً!

عليك ممارسة الخطابة ما استطعت. فهي كغيرها من المهارات الأخرى ستتقنها أكثر كلما مارستها أكثر. وبالعكس، ستفقدها إذا أهملتها.

شهدت مؤخراً نقاشاً دار بين الممثل بيتر فولك وبين مجموعة من زملائه الممثلين حول هذه النقطة بالذات. سئل فولك عما إذا كان يُفضّل العمل على خشبة المسرح أم في السينما. فكان جوابه أنه يحب كليهما رغم الاختلاف الكبير بينهما، لكن يبقى التمثيل على خشبة المسرح شيئاً يجب على الممثل أن يقوم به حتى يحافظ على مهاراته. بكلمات أخرى، فالممثل التلفزيوني أوالسينمائي سيجد صعوبة في التمثيل المسرحي إذا ما ابتعد عنه فترة طويلة. لأنه يتطلب مهارات جسدية أكثر. يقول فولك عن التمثيل في المسرح بأنه "يضخم الأشياء". وبهذا فإن الناس يأتون إلى المسرح لمشاهدة شخصيات أضخم مما هي في الحياة الواقعية، وعلى الممثل أن يعطي جمهوره مبتغاه، سواء أكان قصيراً أم طويلاً، بديناً أم نحيلاً. أما التمثيل في فيلم فهو "يحجم الأشياء". حيث يبدو الأداء حقيقياً بقليل من الجهد.



خطوة للأمام

إذا كنت ستقرأ خطابك من نص مكتوب أو من ملخص يحتوي على الخطوط العامة للخطاب أو المحاضرة فأنصحك هنا باستخدام حافظة برويـر كانتيلمو، وهي عبارة عن حافظة جلدية قابلة للطي تستطيع أن تضع فيها نص خطابك أو ملخصه أو مجرد ملاحظات عنه. إنها حافظة أنيقة عندما تكون مغلقة وعند فتحها ستتيح لك إمكانات لا حدود لها من تقليب الأوراق أو سحبها دون أن تختلط ببعضها أو أن يتغير ترتيبها، مما يسمح لك بالحفاظ على التواصل البصري مع الجمهور. إنها بالفعل ستعطيك لمسة محترف لا يستهان به.

طبعاً لست بحاجة إلى أن تتقمص شخصية أخرى أثناء الحديث أمام الناس. فالشخصية هي شخصيتك. كل ما عليك فعله هو أن تتصرف على طبيعتك ولكن بنشاط أكثر مما يتطلبه الحديث بين أصدقائك. وهذا يتطلب مهارات جسدية. كلما قمت باستغلال فرص الكلام والتحدث في المواقف المختلفة كلما اكتسبت مهارة أكبر في الخطابة وكلما صار التكلّم إلى الآخرين أمراً ممتعاً لا يشوبه خوف ولا توتر.

فكما يقولون في عالم المسرح: "فلنكسر رجلاً!"

لقد حان وقت العرض.

Harper Collins

الدار العربية للعلوم
Arab Scientific Publishers

تَكَلَّم
بدون خوف

إن فكرة التوجه إلى مجموعة أو حشد من الناس بكلام رصين وموزون، هي للعديد منا في أحسن الأحوال، كابوس يكتنفه الكثير من التوتر، وفي أسوئها عائق في وجه تقدمنا الوظيفي. وبما أن القدرة على التواصل مع الأفراد والمجموعات على جميع مستويات الأعمال وغيرها أصبحت من ضرورات العصر، لذلك تبرز أهمية وجود كتاب علمي دليليّ يقدم النصح لمن يعانون من هذه المشكلة. من هنا تبرز أهمية كتاب «تكلّم بدون خوف» الذي يقدم برنامجاً متكاملاً وفريداً للتغلب على رهاب المنابر الذي يسيطر علينا في هكذا مواقف.

وبعكس الكتب الأخرى التي تتناول الخطابة، فكتاب «تكلّم بدون خوف» يصل إلى أبعد من التقنيات التقليدية، كضبط وتيرة التنفس، والتفاعل البصري مع المتلقي، للدخول بعمق في أسباب توترك ورهابك المنبري. وهو يتسلّل إلى جذور أسباب تعرّقك وارتباكك وتلعثمك لتحديد المحرّك إلى ذلك والعمل على كبحه لتتمكن من التواصل بسهولة وراحة مع الجمهور بغض النظر عن حجمه.



وسيساعدك البرنامج الوارد في هذا الكتاب على تحقيق التالي:

- تحديد مستوى ونوع توترك.
- التعرّف على الأحداث والظروف التي تسبب لك الرهاب المنبري بطريقة مباشرة أو غ
- تطوير تقنية للتغلب على توترك تناسب مستوى خبرتك وحاجاتك.
- استخدام مهاراتك الجديدة للبروز في مجالات متعددة أخرى - كالخطابة في ... ع شخصيات عامة، وإجراء المقابلات، والتعريف بمنتج معين.

بغض النظر عن مقدار توترك الناجم عن اقتراب لحظة مواجهتك للجمهور - أي جمهور، ... دا أو ألف شخص - فإن كتاب «تكلّم بدون خوف» سيقدم لك الأدوات اللازمة لتتمكن من التكلم بثقة واقناع.

ISBN 9953-29-819-X

9799953 298190

جميع كتبنا متوفرة على شبكة الإنترنت
في
نيل وفرات.كوم
www.neelwafurat.com

الدار العربية للعلوم - ناشرون
Arab Scientific Publishers, Inc.
www.asp.com.lb - www.aspbooks.com
ص. ب. 5574-13 شوران 2050-1102 بيروت - لبنان
هاتف: 785107/8 (1-961+) فاكس: 786230 (1-961+)
البريد الإلكتروني: asp@asp.com.lb